

**PENGELOLAAN BISNIS PERHOTELAN SYARIAH  
PADA HOTEL JAMRUD SYARIAH PANGKALAN BUN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh

**DYAH SULISTIYO RIMBODO**  
**NIM. 1402120291**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**TAHUN 2018 M/1440 H**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

### PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN BISNIS PERHOTELAN  
SYARIAH PADA HOTEL JAMRUD SYARIAH  
PANGKALAN BUN

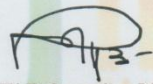
NAMA : DYAH SULISTIYO RIMBODO  
NIM : 1402120291  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN : EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH  
JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, Oktober 2018

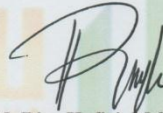
Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dra. Hj. Rahmانيar, M.Si  
NIP. 195406301981032001

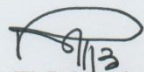


M. Riza Hafizi, M.Sc  
NIK. 198806172016092422


Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Plt. Ketua Program Studi  
Ekonomi Syariah



Dra. Hj. Rahmانيar, M.Si  
NIP. 195406301981032001



Ali Sadikin, SE, MSI  
NIP. 1974011999031002

## NOTA DINAS

### NOTA DINAS

Palangka Raya, Oktober 2018

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**  
**Saudara Dyah Sulistiyo Rimbodo**

Kepada  
Yth. Ketua Ujian Skripsi  
**IAIN Palangka Raya**  
di\_

Tempat

*Assalamu'alaikum. Wr. wb*

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara:

Nama : Dyah Sulistiyo Rimbodo

NIM : 1402120291

Judul : **PENGELOLAAN BISNIS PERHOTELAN SYARIAH PADA  
HOTEL JAMRUD SYARIAH PANGKALAN BUN**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi. Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Mengetahui,

Pembimbing I

  
**Dra. Hj. Rahmiani, M.Si**  
NIP.105406301981032001

Pembimbing II

  
**M. Riza Hafizi, M.Sc**  
NIK. 198806172016092422

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PENGELOLAAN BISNIS PERHOTELAN SYARIAH PADA HOTEL JAMRUD SYARIAH PANGKALAN BUN** oleh Dyah Sulistiyo Rimbodo NIM : 1402120291 telah *dimunqasyahkan* Tim *Munqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 23 Oktober 2018

Palangka Raya, 23 Oktober 2018

#### Tim Penguji

1. M. Zainal Arifin, M.Hum  
Ketua Sidang
2. Ali Sadikin, SE,MSI  
Penguji Utama/I
3. Dra. Hj. Rahmaniar, M.Si  
Penguji II
4. M. Riza Hafizi, M.Sc  
Sekretaris Sidang

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

(.....)

Dra. Hj. Rahmaniar, M.Si  
NIP. 195406301981032001



# **PENGELOLAAN BISNIS PERHOTELAN SYARIAH PADA HOTEL JAMRUD SYARIAH PANGKALAN BUN**

## **ABSTRAK**

Oleh Dyah Sulistiyo Rimbodo

Pemerintah telah membuat peraturan tentang regulasi Hotel Syariah ditinjau melalui Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014. Di Indonesia Hotel Syariah sudah mulai berkembang termasuk Kalimantan tengah. Di Kalimantan Tengah terdapat Hotel Jamrud Syariah yang berlokasi di Pangkalan Bun. Pengelolaan Hotel Jamrud Syariah ini merupakan bisnis keluarga. Pengelolaan Hotel Syariah memiliki tiga aspek yaitu produk, pelayanan dan pengelolaan. Jadi, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengelolaan bisnis perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah pada hotel Jamrud Syariah. beranjak dari rumusan masalah yaitu: 1) Bagaimana Pengelolaan pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun; 2) Bagaimana produk perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 2 Tahun 2014; 3) Bagaimana pelayanan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 2 Tahun 2014; 4) bagaimana pengelolaan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 2 Tahun 2014.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun subjek penelitian ini adalah pemilik, karyawan dan pengunjung Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Teknik pengumpulan datanya dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengabsahan datanya menggunakan *triangulasi* sumber dengan mengumpulkan data dan informasi sejenis dari berbagai sumber yang berbeda. Teknik analisis data menggunakan data *collection*, data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun sudah dikelola secara baik. Kemudian pengelolaan perhotelan bisnis syariah yang ada pada Hotel Jamrud Syariah meliputi produk, pelayanan dan pengelolaan hilal 1 sudah memenuhi kriteria mutlak jika ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.

**Kata Kunci:** Pengelolaan dan Bisnis Perhotelan Syariah

## **SYARIAH HOTEL BUSINESS MANAGEMENT OF SYARIAH JAMRUD HOTEL IN PANGKALAN BUN**

### **ABSTRACT**

By Dyah Sulistiyo Rimbodo

*The Government has made regulations on the regulation of Syariah Hotels reviewed through the National Syariah Council-Indonesian Ulema Council regarding the Regulation by Minister of Tourism and Creative Economy No. 2 in 2014. In Indonesia Syariah Hotels have begun to develop including Central Kalimantan. In Central Kalimantan there is a Hotel Jamrud Syariah located at Pangkalan Bun. Management of Hotel Jamrud Syariah is a family business. Syariah Hotel Management has three aspects, are product, service and management. So, the purpose of this research is to analyze how to manage the syariah management business at the Hotel Jamrud Syariah in the Hotel Jamrud Syariah. Move from the formulation of the problems, are: 1) How to Manage Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun; 2) How are syariah management products at Hotel Jamrud Syariah reviewed by the National Syariah Council-Indonesian Ulema Council regarding the Regulation by Minister of Tourism and Creative Economy No. 2 in 2014.*

*This research is a field research using descriptive qualitative research methods. The subject of this research is the owner, employee and visitor of Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Data collection techniques with observation, interviews, and documentation. The data validation technique uses source triangulation by collecting data and similar information from a variety of different sources. Data analysis techniques use data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing.*

*The results of this research indicate that the management of Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun is well managed. Then the syariah management business at Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun includes products, services and management of hilal 1 that has fulfilled the absolute criteria if viewed from the the National Syariah Council-Indonesian Ulema Council regarding the Regulation by Minister of Tourism and Creative Economy No. 2 in 2014.*

**Keywords:** Management and Syariah Hotel Business.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGELOLAAN BISNIS PERHOTELAN SYARIAH PADA HOTEL JAMRUD SYARIAH PANGKALAN BUN”** dengan lancar. Shalawat serta salam kepada Nabi Junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW, Khatamun Nabiyyin, beserta para keluarga dan sahabat serta seluruh pengikut beliau *illa yaumul qiyamah*.

Skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ibnu Elmi AS Pelu, SH, MH selaku Rektor IAIN Palangka Raya.
2. Ibu Dra. Hj. Rahmaniar, M.SI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah tulus ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta saran-saran kepada penulis selama proses menyusun skripsi hingga dapat terselesaikan.

3. Bapak M. Riza Hafizi, M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah tulus ikhlas bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan serta saran-saran kepada penulis selama proses menyusun skripsi ini hingga dapat terselesaikan.
4. Ibu Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy selaku ketua Prodi Ekonomi Syariah di IAIN Palangka Raya.
5. Dosen-dosen serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan seluruh Dosen IAIN Palangka Raya telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
6. Pimpinan dan staf administrasi perpustakaan di IAIN Palangka Raya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai referensi yang ada sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Ucapan terimakasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada kedua orang tua, berkat do'a dan motivasinya yang tiada henti dari mereka sampai selesainya skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa ESY tahun angkatan 2014 terutama untuk kelas A yang telah membantu penulis selama penelitian.



Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga karya ilmiah skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi semua pihak serta dipergunakan sebagaimana semestinya.

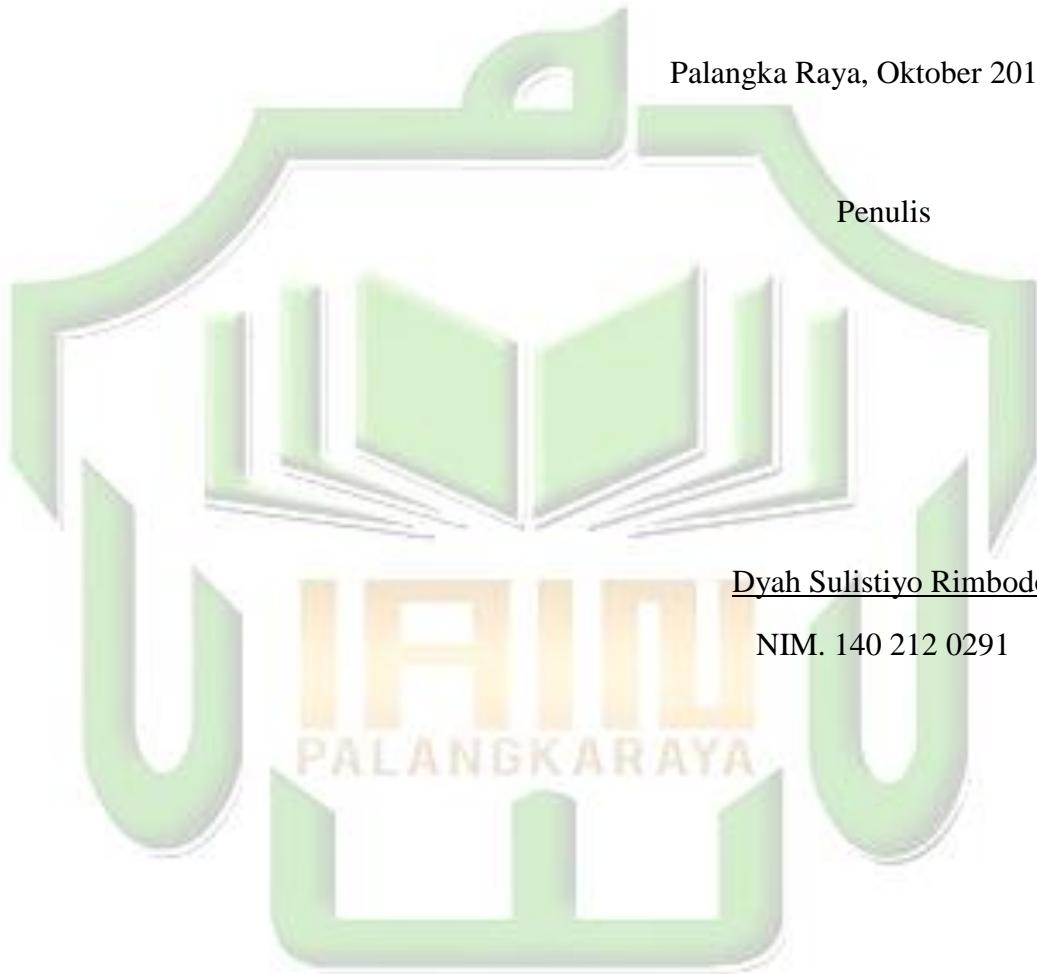
*Wassalamua'alaikum warahmatullah wabarakatuh*

Palangka Raya, Oktober 2018

Penulis

Dyah Sulistiyo Rimbodo

NIM. 140 212 0291



## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul  
**“PENGELOLAAN BISNIS PERHOTELAN SYARIAH PADA HOTEL  
JAMRUD SYARIAH PANGKALAN BUN”** benar karya ilmiah saya sendiri  
dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai  
dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap  
menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya,            Oktober 2018

Peneliti

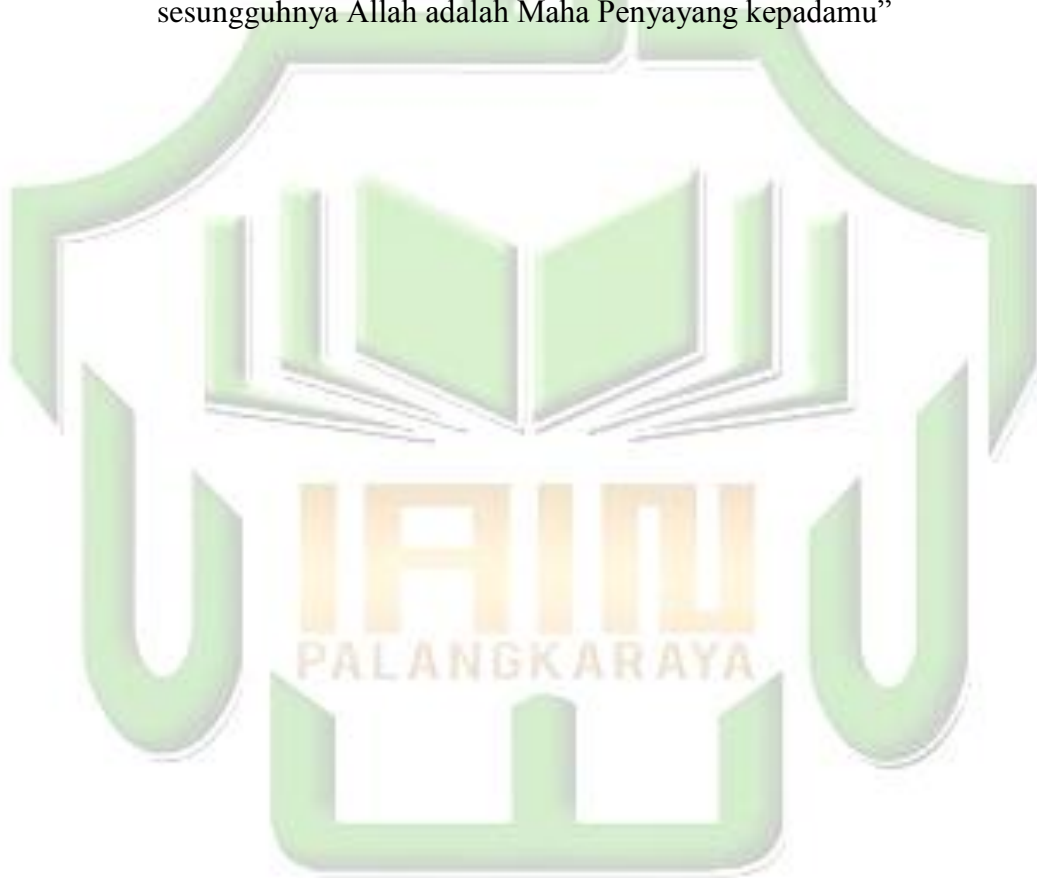


Dyah Sulistiyo Rimbodo  
Nim. 1402120291

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ  
تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ٢٩

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”



## PERSEMBAHAN

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Atas Ridho Allah SWT. yang telah memberikan kemudahan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan karya ini maka dengan segala kerendahan hati karya ini saya persembahkan kepada:*

- ♥ *Teruntuk Bapak dan Ibu, Parlan dan Wagini yang selama ini telah memberikan kasih sayang, doa, dan semangat yang tiada hentinya.*
- ♥ *Teruntuk adik tercinta, Zilvana Dwi Agustina Maharani.*
- ♥ *Seluruh dosen dan staf akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terima kasih untuk semua ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama ini.*
- ♥ *Seluruh teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2014 yang sangat membantu dalam proses penulisan karya ini hingga terselesaikan.*
- ♥ *Untuk kampus tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, terima kasih.*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik



غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	L	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	Em
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

**B. Konsonan Rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap**

متعقدين	Ditulis	<i>muta'aaqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

**C. Ta' Marbutah**

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-auliya</i>
---------------	---------	--------------------------

2. Bila ta’ marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, atau dammah ditulis t.

زكاة الفطر	ditulis	<i>zakātul fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

#### D. Vokal Pendek

َ	Fathah	ditulis	a
ِ	Kasrah	ditulis	i
ُ	Dammah	ditulis	u

#### E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	<i>Ā</i>
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya’ mati	Ditulis	<i>Ā</i>
يسعي	Ditulis	<i>yas’ā</i>
Kasrah + ya’ mati	Ditulis	<i>ī</i>
كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	<i>ū</i>
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

#### F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>

Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaulun</i>

**G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof**

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**H. Kata sandang Alif+Lam**

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السماء	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

**I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut penulisannya

ذوي الفروض	ditulis	<i>ẓawī al-furūḍ</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
NOTA DINAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ix
MOTTO .....	x
PERSEMBAHAN.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....	xii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR SINGKATAN .....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Hasil Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Kajian Teori .....	15
1. Pengelolaan Bisnis.....	15
2. Perhotelan Syariah.....	22
3. Bauran Pemasaran .....	32
C. Kerangka Berfikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN .....	36
A. Jenis, waktu dan Lokasi Penelitian .....	36



B. Obyek dan Subyek Penelitian .....	37
C. Teknik Pengumpulan Data.....	38
D. Pengabsahan Data .....	41
E. Teknik Analisis Data.....	42
<b>BAB IV PEMAPARAN DATA .....</b>	<b>43</b>
A. Gambaran Umum Kabupaten Kabupaten Kotawaringin Barat.....	43
1. Sejarah Singkat Kabupaten Kotawaringin Barat .....	43
2. Visi dan Misi Kabupaten Kotawaringin Barat.....	44
B. Gambaran Umum Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.....	45
1. Sejarah Berdirinya Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun .....	45
2. Lokasi Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun .....	46
3. Susunan Pengurus Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.....	46
4. Cara Pemesanan Kamar Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.....	51
5. Tata Tertib Tamu Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.....	52
6. Tata Tertib Karyawan Hotel Jamrud Syariah .....	53
7. Produk, Pelayanan dan Pengelolaan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun .....	53
C. Penyajian Data .....	60
1. Pengelolaan pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun .....	60
2. Produk Perhotelan Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 2 Tahun 2014 .....	64
3. Pelayanan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 .....	80
4. Pengelolaan Perhotelan Syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 .....	91
D. Analisis Data.....	100
1. Pengelolaan pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun .....	100
2. Produk Perhotelan Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.....	105
3. Pelayanan Perhotelan Syariah pada Hotel Jamrud Syariah ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 .....	112

4. Pengelolaan Perhotelan Syariah pada Hotel Jamrud Syariah pangkalan Bun ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 ....	115
BAB V PENUTUP .....	117
A.Kesimpulan .....	117
B.Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA .....	119
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Wisatawan Mancanegara .....	2
Tabel 2 Data Wisatawan Mancanegara dan Wisatawan Nusantara di Kalimantan Tengah.....	6



## DAFTAR SINGKATAN

APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
DKI	: Daerah Khusus Ibukota
DSN-MUI	: Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia
HR	: <i>Human Resources</i>
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
SIM	: Surat Ijin Mengemudi
AC	: Air Conditioner
VIP	: Very Important Person
CCTV	: <i>Closed Circuit Television</i>
SMA	: Sekolah Menengah Atas

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia yang merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar dan terbentang luas alam yang indah serta budaya yang tak kalah menarik tentu akan menjadi ikon wisata dunia baru apabila industri pariwisata dikelola dengan baik. Untuk memajukan pariwisata Indonesia dapat ditempuh dengan cara pendekatan atau menempatkannya dalam bingkai syariah. Pariwisata syariah bukan hanya wisata religi saja seperti tempat-tempat ibadah, makam para wali, maupun peninggalan sejarah, melainkan mencakup hal lain yang lebih luas dengan melibatkan banyak industri di dalamnya seperti, restoran, spa, sauna, biro perjalanan wisata syariah serta hotel syariah. Hal ini telah menandakan bahwa sistem ekonomi syariah telah berkembang cukup luas dari awalnya hanya meliputi perdagangan produk halal, berkembang ke industri keuangan dan sekarang berkembang ke gaya hidup yang dapat berupa keramah-tamahan, rekreasi, perawatan dan kesehatan dan lain sebagainya.<sup>1</sup>

Konsep pariwisata syariah telah lebih dulu ditekuni oleh negara tetangga kita yang menamakan dirinya "*The Truly Asia*". Malaysia memulai pariwisata syariah sebelum banyak dilirik oleh negara lain, sehingga saat ini menjadi negara nomor satu yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan

---

<sup>1</sup> Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*, Jakarta: Republika, 2012, h. 4.



muslim. Menurut data *Crescent Rating* dan Dinar Standart, para turis muslim global nilainya mengalahkan pasar wisata Amerika Serikat, Jerman, China, Inggris atau India. Setiap tahun, uang yang dikeluarkan oleh para turis muslim, diperkirakan mencapai US\$ 126 miliar (Rp. 1.222 triliun). Angka ini nyaris menyamai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia dan juga lebih tinggi dari pengeluaran wisatawan Jerman yang mencapai US\$ 111 miliar (Rp. 1.077 triliun). Angka itu juga lebih tinggi dari total uang yang dikeluarkan seluruh wisatawan Amerika Serikat yang mencapai US\$ 93 miliar (Rp. 902 triliun) atau China yang mencapai US\$ 65 miliar (Rp. 630 triliun). Data tersebut belum termasuk wisata religi seperti haji dan umrah.<sup>2</sup>

**Tabel 1**  
**Jumlah Wisatawan Mancanegara**

	2011	2012	2013	2014	2015
Wisatawan mancanegara	7,6 juta	8 juta (meningkat 5,04%)	8,8 juta (meningkat 9%)	9,4 juta (meningkat 9,3%)	10,4 juta (meningkat 10,29%)

Sumber: [www.kemenpar.go.id](http://www.kemenpar.go.id)

Data diatas merupakan data perkembangan wisatawan mancanegara menurut 19 pintu masuk pada tahun 2011-2015. Data tersebut menunjukkan bahwa secara umum prospek industri perhotelan di Indonesia menjanjikan walaupun cenderung lambat. Terbukti dalam lima tahun terakhir yakni dari tahun 2011 hingga 2015 tingkat kunjungan wisatawan mancanegara dari tahun

---

<sup>2</sup>Sapta Nirwandar, "*Pariwisata Syariah sebagai Ikon Baru Pariwisata Nasional*", makalah disampaikan dalam Pendidikan dan Pengembangan SDM Wisata Syariah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, UNIPDU Jombang, 2013.

ke tahun mengalami peningkatan dan bahkan disebut sebagai penyumbang 5% Pendapatan Domestik Bruto (PDB). Keberadaan hotel merupakan hal yang sangat vital. Pariwisata Indonesia juga ditopang oleh kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) yang tahun 2012 tumbuh 5,04% yakni dari 7,6 juta pada 2011 meningkat menjadi 8 juta pada 2012. Jumlah tersebut semakin meningkat pada tahun 2013 menjadi 8,8 juta di tahun 2015 menjadi 10,4 juta wisatawan mancanegara.

Perhotelan dan pariwisata adalah dua industri yang tak terpisahkan. Hotel memerlukan wisatawan yang mengunjungi obyek wisata sebagai calon tamu yang menginap dan memberi pendapatan pada hotel. Bila suatu obyek wisata terkenal dan ramai dikunjungi maka hotel di sekitarnya juga akan banyak diinapi.<sup>3</sup>

Usaha hotel syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraannya harus memenuhi prinsip-prinsip syariah sebagaimana diatur oleh fatwa dan/atau telah disetujui oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Penggolongan kegiatan bisnis perhotelan secara syariah, secara spesifik dijelaskan dalam standar hotel syariah dari DSN-MUI, sebagai regulasi dan pedoman perhotelan syariah. Terdapat tiga aspek yang tercantum dalam peraturan tersebut, yaitu aspek produk, pelayanan dan pengelolaan. Aspek produk meliputi unsur toilet umum, kamar tidur tamu, kamar spa. Aspek pelayanan meliputi unsur kantor depan, tata graha, makan dan minum,

---

<sup>3</sup> [www.kompasiana.com/sofyan.ym/keterkaitan-usaha-perhotelan-dan-pariwisata-555479076523bd221e4af014](http://www.kompasiana.com/sofyan.ym/keterkaitan-usaha-perhotelan-dan-pariwisata-555479076523bd221e4af014) . Diakses pada 17 Mei 2018.

olahraga, rekreasi dan kebugaran, spa dan fasilitas hiburan. Aspek terakhir, yaitu pengelolaan meliputi unsur manajemen usaha dan sumber daya manusia.<sup>4</sup>

Industri pariwisata syariah khususnya mulai berkembang sejak Hotel Sofyan tercatat sebagai hotel pertama di Indonesia yang meraih sertifikasi hotel syariah dari Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia (MUI). Hotel Sofyan merupakan hotel pertama di Indonesia yang melabelkan dirinya menjadi Syariah dan bertempat di Jakarta. Hotel ini beralih dari hotel konvensional menjadi hotel syariah sejak tahun 1994.<sup>5</sup> Sebagai hotel berlabel syariah dalam menyediakan jasa pelayanan penginapannya, hotel ini tidak hanya menerapkan aturan dan prosedur sesuai dengan ketentuan pemerintah dan industri saja, tapi juga ketentuan syariah turut menjadi pertimbangan.<sup>6</sup> Alasan yang mendasari Hotel Sofyan untuk beralih menjadi hotel syariah ketika itu adalah adanya keinginan dari pemegang saham untuk mendapatkan penghasilan yang halal dari usaha hotel, bersih dari yang haram dan menghindari sesuatu yang samar tentang kehalalannya. Kemudian adanya kebutuhan terhadap pedoman usaha atau terbentuknya budaya kerja perusahaan.<sup>7</sup> Pemerintah akhirnya bekerja sama dengan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI dengan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia dengan menyusun Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi

---

<sup>4</sup>Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017, h. 22.

<sup>5</sup>Riyanto Sofyan sudah mencanangkan wacana atau pemikiran untuk mengelola hotel secara syariah sejak tahun 1992, akan tetapi dapat direalisasikan pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) pada tahun 1994.

<sup>6</sup><http://m.radioaustralia.net.au/indonesia/2013-11-20/bisnis-hotel-syariah-perlu-standarisasi/1222370>. Diakses pada 22 Oktober 2017.

<sup>7</sup>Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013, h. 87.

Kreatif Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah yang mulai berlaku sejak diundangkan tanggal 17 Januari 2014 lalu.

Di Kalimantan Tengah sendiri khususnya di Kabupaten Kotawaringin Barat, Hotel Jamrud Syariah merupakan hotel pertama yang berdiri dengan melabelkan namanya berbasis syariah. Hotel Jamrud Syariah berdiri sejak tahun 2014 tepat beberapa bulan setelah dikeluarkannya Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 dan hingga kini masih dikelola dan dikembangkan sebagai usaha bisnis syariah. Hotel tersebut berdiri untuk memenuhi kebutuhan akomodasi wisatawan muslim akan hotel yang bebas dari unsur-unsur yang melanggar prinsip syariah. Kemudian karena banyaknya owner yang menginginkan penginapan yang berbasis syariah. Selain itu, Hotel Jamrud Syariah ini memiliki letak yang strategis yaitu terletak di salah satu jalan utama Pangkalan Bun tepatnya di Jalan Prakusuma Yudha No.3, Mendawai, Arut Selatan, Kabupaten Kotawaringin Barat.<sup>8</sup> Hotel ini merupakan hotel yang dapat menjadi panutan bagi hotel-hotel yang lain yang ada di Pangkalan Bun ketika memutuskan dirinya menjadi Hotel Syariah. Selain daripada itu, dengan melabelkan dirinya menjadi Syariah, hal ini menjadikan nilai positif tersendiri bagi pengunjung Hotel. Kemudian, dengan keluarnya peraturan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 akan menjadi acuan bagi Hotel Jamrud syariah untuk lebih mengoptimalkan dirinya menjadi hotel berbasis syariah di Pangkalan Bun.

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan pegawai Hotel Jamrud Syariah, tanggal 08 November 2017 pukul 07:59 WIB.

Tabel 2 Data Wisatawan Mancanegara dan Wisatawan Nusantara di Kalimantan Tengah

No	Prov/Kab/Kot	Wisatawan Mancanegara				Wisatawan Nusantara			
		Tahun				Tahun			
		2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
1	Kotawaringin Barat	10986	9767	10.744	12.097	14.676	53.514	102.430	98.168
2	Kotawaringin Timur	4	6	116	30	30.050	60.450	89.910	54.273
3	Lamandau	278	93	158	30	0	4.073	5.665	30.100
4	Sukamara	10	10	12	12	13.050	18.600	19.460	51
5	Seruyan	0	0	10	10	34.289	42.168	43.385	45.000
6	Katingan	0	0	56	56	32.407	34.351	37.853	37.152
7	Gunung Mas	24	24	72	32	4.890	6.115	6.758	7.800
8	Pulang Pisau	618	176	212	112	3.648	1.779	1.957	2.000
9	Kapuas	31	0	35	35	0	0	1.551	6.351
10	Barito Selatan		0	10	10	8.557	22.554	24.809	16.524
11	Barito Timur	38	37	52	0	10.957	11.104	13.969	10.969
12	Barito Utara	275	0	187		40.427	43.809	44.190	48.190
13	Murung Raya	0	37	77			1.537	1.691	41.691
14	Kota Palangka Raya	1012	3853	7117	942	5.236	39.676	391.804	67.591

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Tengah

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa Kotawaringin Barat memiliki tingkat pengunjung terbanyak dibanding kabupaten/kota lain yang ada di Kalimantan Tengah. Hal itu menunjukkan bahwa tingkat menginap lebih besar dibanding kabupaten/kota yang ada di Kalimantan tengah. Terlebih lagi Kabupaten Kotawaringin Barat memiliki kekayaan alam yang potensial untuk dikembangkan menjadi tempat pariwisata, seperti wisata hutan, bahari dan budayanya.



Berdasarkan pemaparan di atas, penulis ingin meneliti lebih lanjut pengelolaan pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Dari uraian di atas penulis mengambil sebuah obyek penelitian sebagai judul skripsi yaitu:

**PENGELOLAAN BISNIS PERHOTELAN SYARIAH PADA HOTEL JAMRUD SYARIAH PANGKALAN BUN.**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengelolaan pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun?
2. Bagaimana produk perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014?
3. Bagaimana pelayanan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014?
4. Bagaimana pengelolaan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengelolaan yang ada pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun
2. Untuk menganalisis produk perhotelan syariah yang ada pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 2 Tahun 2014 .
3. Untuk menganalisis pelayanan perhotelan syariah yang ada pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 2 tahun 2014.
4. Untuk menganalisis pengelolaan perhotelan syariah yang ada pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 2 Tahun 2014.

### **D. Kegunaan Hasil Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan khazanah ilmu pengetahuan kepada para akademisi guna mengetahui tentang ekonomi Islam dan unit-unit usaha syariah khususnya Hotel Syariah yaitu tentang implementasi prinsip-prinsip syariah dalam standar pengelolaan yang telah di atur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

## 2. Kegunaan Praktis

Bagi Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemilik Hotel dan manajemen hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun dalam menjaga prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan usaha, khususnya pengelolaannya.

## E. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini, dibagi menjadi 5 bagian, yaitu:

Bab pertama, pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, digambarkan secara global penyebab serta alasan-alasan yang memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian ini. Setelah itu, diidentifikasi dan dirumuskan secara sistematis mengenai masalah yang akan dikaji.

Bab kedua berupa kajian pustaka yang berisi tentang Penelitian Terdahulu dan deskripsi teori yang berisi uraian tinjauan tentang pengertian teori pengelolaan, teori perhotelan syariah, regulasi DSN Syariah, dan teori bauran pemasaran, dilanjutkan dengan kerangka pikir.

Bab ketiga berupa metode penelitian yang berisi uraian tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, obyek dan subyek penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

Bab keempat berupa hasil penelitian dan pembahasan. Pada bab ini akan dipaparkan data-data hasil penelitian secara rinci dan menyeluruh.

Bab kelima berisi Penutup. Pada bab ini merupakan uraian akhir dari penelitian yang dilakukan. Bab ini terbagi atas bagian kesimpulan dan saran dari peneliti.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut peneliti melakukan penelaahan karya-karya ilmiah yang berkenaan dengan penelitian yang akan diteliti dengan judul Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah Di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Tujuan kajian ini adalah untuk menghindari plagiasi dan tidak ada persamaan pembahasan dengan penelitian yang lain. Maka penulis perlu menjelaskan tentang topik penelitian yang penulis teliti berkaitan dengan masalah yang penulis angkat dengan judul:

Penelitian pertama, penelitian Fitri Kartini (2013) dengan judul *“Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel dalam Menggunakan Layanan Namira Hotel Syariah Yogyakarta”*. Penelitian ini berlokasi di jalan Magelang km 4,5 depan TVRI Yogyakarta dengan subjek penelitian hotel , pelayanan dan pengunjung Namira Hotel Syariah Yogyakarta. Kemudian penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini ialah mengetahui pengaruh persepsi tamu hotel terhadap produk, tarif, iklan, lokasi, pelayanan, proses dan sarana fisik dalam pengambilan keputusan dan Penelitian ini dapat memberikan masukan atau saran perbaikan serta manfaat, khususnya manajemen Namira Hotel Syariah Yogyakarta, guna

pengembangan bisnisnya. Hasil penelitian ini yaitu hasil uji F menunjukkan bahwa model berpengaruh positif signifikan yaitu keputusan tamu hotel dipengaruhi secara bersama-sama oleh persepsi produk, tarif, iklan, lokasi, pelayanan, proses dan sarana fisik dan hasil uji parsial, variabel independen yang terdiri dari persepsi tamu hotel terhadap produk, tarif dan proses tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan tamu hotel.<sup>9</sup>

Keterkaitan antara penelitian yang dilakukan oleh Fitri Kartini (2013) tersebut diatas dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu terletak pada variabel Hotel Syariah. Hal ini dapat dilihat dari subjek penelitian hotel tersebut yakni berupa pelayanan dan pengunjung yang berkunjung di Namira Hotel Syariah.

Penelitian kedua, penelitian yang dilakukan Tia Puspita Sari (2014) dengan judul “*Pengaruh Produk Hotel Syariah Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Hotel Betawi DKI Jakarta*”. Penelitian ini berlokasi di DKI Jakarta dengan subjek produk, Hotel, Hotel dan pengunjung. Dengan tujuan mengidentifikasi produk hotel Syariah di Sofyan Hotel Betawi dan Menganalisis keputusan tamu menginap di Sofyan Hotel Betawi Menganalisis pengaruh produk Hotel terhadap keputusan tamu menginap di Sofyan Hotel Betawi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif berdasarkan variabel yang diteliti. Dimana hasil yang didapat dalam penelitian ini yaitu gambaran produk hotel

---

<sup>9</sup>Fitri Kartini, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel Dalam Layanan Namira Hotel Syariah*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014.



Syariah pada Hotel Sofyan Betawi berada pada kategori baik dan keputusan tamu menginap di Hotel Sofyan Betawi sudah tinggi. Hal ini terlihat dari tingginya tamu memutuskan menginap.<sup>10</sup>

Berdasarkan dari hasil pemaparan penelitian yang dilakukan oleh Tia Puspita Sari (2014) tersebut di atas, bahwa keterkaitan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada salah satu fokus utama. Adapun salah satu fokus utama tersebut yaitu produk Hotel Syariah yang merupakan bagian dari pengelolaan perhotelan syariah.

Penelitian Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2014), dengan judul Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syari'ah ditinjau menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru), Penelitian ini berada di Hotel Aziza Pekanbaru yang terletak di Jalan Tuanku Tambusai No.9 Komp. Lancang Kuning Square, Pekanbaru-Riau, subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan Hotel Aziza Pekanbaru penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru sebagai hotel yang berbasis syariah, dan tujuan penelitian ini untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Islam terhadap Sistem Pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru, Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif analisis, hasil penelitian ini Hotel Aziza sudah memberikan dan meningkatkan mutu pelayanan yang terbaik kepada setiap pengunjung dan dari segi fasilitas yang

---

<sup>10</sup>Tia Puspita Sari, *Pengaruh Produk Hotel Syariah Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Hotel Betawi DKI Jakarta*, Jakarta: Universitas Pendidikan Indonesia, 2014.

disediakan pihak Hotel Aziza Pekanbaru masih ada yang belum memenuhi standar prinsip Hotel Syariah<sup>11</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2014) tersebut di atas mengindikasikan adanya keterkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Keterkaitan tersebut terletak pada pelayanan pengelolaan bisnis hotel Aziza Pekanbaru dengan pelayanan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.

Untuk lebih memperjelas maksud peneliti dalam melakukan penelaahan karya-karya ilmiah yang berkenaan dengan penelitian yang akan diteliti maka penulis uraikan dalam bentuk tabel terlampir.

---

<sup>11</sup> Maulana, *Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syari'ah ditinjau Menurut Ekonomi Islam Studi Hotel Aziza Pekanbaru*, Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2014.

## B. Kajian Teori

### 1. Pengelolaan Bisnis

#### a. Teori Pengelolaan

Pengelolaan merupakan peran yang sangat penting dalam kelangsungan hidup suatu usaha, baik yang berskala kecil, sedang ataupun besar. Tanpa adanya pengelolaan atau pengaturan, sangat sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuan-tujuannya. Pengelolaan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.<sup>12</sup> Di dalam aspek pengelolaan diatur pula bagaimana budaya kerja sebuah perusahaan yang dikelola secara syariah, etika bisnis dari yang terlihat dari bagaimana hubungan antara karyawan, serta sikap karyawan terhadap konsumenn dalam hal ini tamu hotel.<sup>13</sup>

Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata *management*, yang berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mengatur, melaksanakan, mengelola dan mengendalikan. Namun kata *management* sendiri sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia menjadi kata manajemen yang berarti sama dengan istilah pengelolaan.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup>Umi Chulsum dan Windy Noura, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Surabaya: Kashiko Surabaya, 2006, h. 548.

<sup>13</sup>Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*,....., h. 22.

<sup>14</sup> Rita Mariyana, *Pengelolaan Lingkungan Belajar*, Jakarta, Kencana Prenata Media Group, 2013, h.16.

### 1) Pengertian Pengelolaan atau Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan suatu keinginan yang hendak dicapai atau yang diinginkan oleh sebuah organisasi, baik organisasi bisnis, organisasi sosial, organisasi pemerintah dan sebagainya. Manajemen adalah pengelolaan suatu pekerjaan untuk memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dengan cara menggerakkan orang-orang lain untuk bekerja.<sup>15</sup>

Sebagai bahan perbandingan ada beberapa definisi dari manajemen, yaitu:

- a) Manajemen menurut James A.F Stoner di dalam buku karangan M. Anton Athoillah adalah sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, dimana manajemen sebagai seni pencapaian tujuan yang dilakukan melalui usaha orang lain.<sup>16</sup>
- b) Manajemen menurut George R. Terry adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, - engarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.<sup>17</sup>
- c) Dikutip dari dalam Kamus Marketing, istilah Manajemen adalah suatu pekerjaan untuk memolakan tugas eksekutif dalam bisnis yang memastikan bahwa sumber-sumber yang bermacam-macam digunakan

<sup>15</sup>Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, PT Gasindo, 2001, h.2.

<sup>16</sup>M. Anton Athoillah, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Pustaka Setia, h.16

<sup>17</sup>Usman Effendi, *Asas Manajemen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014, h.3

sedemikian rupa sehingga bisa menghadirkan pra-perencanaan ekonomi tentang keadaan yang hendak dicapai.<sup>18</sup>

Hasil dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu ilmu yang meliputi dari semua sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dari semua kegiatan yang telah ditetapkan.

## 2) Fungsi Pengelolaan atau manajemen

Fungsi-fungsi pokok manajemen menurut George R. Terry sebagai berikut:

### a) Perencanaan

Perencanaan merupakan suatu proses penentuan sasaran yang ingin dicapai, tindakan yang akan diambil, bentuk organisasi yang tepat untuk mencapainya, dan SDM yang bertanggung jawab terhadap kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan.<sup>19</sup>

George R. Terry dan Leslie W.R memberikan definisi bahwa perencanaan adalah proses memutuskan tujuan-tujuan yang akan dikejar selama jangka waktu yang akan datang dan hal-hal yang akan dilaksanakan agar tujuan-tujuan itu dapat tercapai.<sup>20</sup>

Robbins dan Coulter mendefinisikan perencanaan sebagai proses yang dimulai dari penetapan tujuan organisasi menentukan strategi untuk

---

<sup>18</sup> Norman A Hart, dkk, *Kamus Marketing*, Penj. Anthony Than, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007, h. 123.

<sup>19</sup> Muhammad Ismail Yusanto, *Pengantar Manajemen Syariah*, Jakarta: Khairil Bayan, 2002, h.109.

<sup>20</sup> Nana Herdiana dan Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*, Bandung, Pustaka Setia, 2013, h.56.

pencapaian tujuan organisasi tersebut secara menyeluruh, serta merumuskan sistem perencanaan yang menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan seluruh pekerjaan organisasi hingga tercapainya tujuan organisasi.<sup>21</sup>

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah suatu proses untuk menentukan visi, misi, tujuan dan sasaran yang diinginkan guna mencapai tujuan yang diinginkan pada masa yang akan datang sesuai dengan syariat Islam.

b) Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang menggabungkan sumber daya manusia dan bahan melalui struktur formal dari tugas dan kewenangan. Hasil dari proses pengorganisasian adalah organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.<sup>22</sup>

Jika dalam fungsi perencanaan tujuan dan rencana ditetapkan, maka dalam pengorganisasian rencana tersebut diturunkan dalam pembagian kerja tertentu. Sebagaimana dikemukakan oleh Stoner, ada empat pilar (*building blocks*) yang menjadi dasar untuk melakukan proses pengorganisasian, keempat pilar tersebut adalah pembagian kerja (*division of work*), pengelompokan pekerjaan (*departmentalization*), penelitian relasi antarbagian dalam organisasi (*hierarchy*), serta penentuan

---

<sup>21</sup> Ibid

<sup>22</sup> Ibid, h.75.



mekanisme untuk mengintegrasikan aktivitas antarbagian dalam organisasi atau kordinasii (*coordination*).<sup>23</sup>

c) Pengarahan

Pengarahan adalah fungsi manajer yang amat penting. Semua usaha kelompok memerlukan pengarahan kalau menginginkan usaha itu berhasil dalam mencapai tujuan-tujuan kelompok. Pengarahan adalah kegiatan pimpinan untuk membimbing, menggerakkan, mengatur segala kegiatan yang tidk diberikan dalam melaksanakan kegiatan usaha.<sup>24</sup>

Pengarahan berarti menentukan bagi anggota tentang apa yang harus mereka kerjakan atau tidak boleh mereka kerjakan. Pengarahan mencakup berbagai proses operasi standar, pedoman dan buku panduan, bahkan manajemen berdasarkan sasaran. Pengarahan merupakan metode untuk menyalurkan perilaku individu dalam aktivitas tertentu dan menghindari aktivitas lain dengan menetapkan peraturan dan standar, kemudian memastikan bahwa peraturan tersebut dipatuhi.<sup>25</sup>

d) Pengendalian

Pengendalian merupakan proses pemantauan kegiatan organisasional untuk mengetahui apakah kinerja aktual sesuai dengan tujuan organisasional yang diharapkan. Sebagai suatu proses maka pengendalian adalah kegiatan penetapan standar kerja, monitoring dan pengukuran kinerja, membandingkan hasil kinerja aktual hasil

---

<sup>23</sup> Erni Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: kencana, 2005, h. 152-153.

<sup>24</sup> Nana Herdiana dan Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*, ...., h.93.

<sup>25</sup> Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011, cet ke-7 hal 104.

pengukuran dengan standar yang telah dibuat, serta mengambil tindakan korektif dan penyesuaian atau pengembangan bilamana dibutuhkan.<sup>26</sup>

pengendalian adalah penting karena ia merupakan jaringan terakhir dalam fungsi-fungsi manajemen. Pengendalian penting untuk menentukan efisiensi dan efektivitas keberhasilan pengelolaan mencapai tujuan. Pengendalian dilakukan agar kegiatan organisasional untuk mencapai tujuan dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya<sup>27</sup>.

## **b. Teori Bisnis**

### **1) Pengertian Bisnis**

Bisnis menurut Hughes dan Kapoor ialah suatu kegiatan usaha individu yang terorganisasi untuk menghasilkan dan menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara umum kegiatan ini ada dalam masyarakat dan ada dalam industri.<sup>28</sup>

### **2) Jenis-jenis bisnis**

#### **a) Bisnis Skala Kecil**

Bisnis skala kecil biasanya dilakukan oleh individu, keluarga, atau kelompok kecil tertentu, yang menghasilkan barang dan jasa yang dikonsumsi langsung dalam jumlah yang terbatas. Dalam bisnis skala

<sup>26</sup> Ulber Silalahi, *Asas-asas Manajemen*, Bandung: PT. Refika Aditama, cet ke-5, h. 380.

<sup>27</sup> *Ibid.*, hal. 381.

<sup>28</sup> Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung, Alfabeta, 2014, h. 111-112.

kecil, omset yang diperoleh biasanya kecil dengan akses modal dan pemasaran yang terbatas. Misalnya pedagang kaki lima.<sup>29</sup>

b) Bisnis Skala Besar

Bisnis skala besar adalah bisnis yang dimiliki individu, keluarga, maupun kelompok tertentu, yang menghasilkan barang dan jasa dalam jumlah yang besar dan terdistribusi secara luas. Bisnis skala besar misalnya pabrik, transportasi, surat kabar, hotel, dan lain sebagainya.<sup>30</sup>

c). Bisnis dalam Struktur Ekonomi Negara

Yang ketiga ini sangat luas sekali, sebab mencakup usaha yang dilakukan oleh pihak pemerintah dan swasta baik yang mengejar laba ataupun tidak.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan bisnis adalah sebuah usaha mengelola produk dan jasa untuk mendapatkan keuntungan sehingga bisa menghidupi diri, keluarga dan lingkungan, melalui kegiatan-kegiatan mengkombinasikan antara ide, tenaga kerja, material, modal, dan jasa yang laku dijual dan bermanfaat untuk orang lain, karena produk dan jasa yang dikatakan sebagai suatu organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen atau bisnis lainnya untuk mendapatkan laba.

---

<sup>29</sup> Ibid.

<sup>30</sup> Ibid.

## 2. Perhotelan Syariah

### a. Pengertian perhotelan dan perhotelan syariah

Usaha di bidang perhotelan merupakan bagian tak terpisahkan dari bidang pariwisata. Layaknya rumah, hotel tersedia bagi masyarakat sebagai usaha penyedia akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan yang di dalamnya juga dapat dilengkapi dengan pelayanan lainnya baik makan, minum, laundry, dan berbagai fasilitas tambahan lainnya.

#### 1) Pengertian Perhotelan

Kata hotel mulai dikenal sejak abad 18 di London, Inggris, sebagai hotel garni yaitu sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap atau tempat tinggal untuk menyewa secara harian, mingguan. Atau bulanan.<sup>31</sup>

Surat keputusan Menteri Pariwisata Pos dan telekomunikasi No. KM94/HK.103/MPPT-87 disebutkan bahwa pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan.<sup>32</sup>

Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup No.52 Tahun 1995

Hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau

---

<sup>31</sup>Sri Perwani, *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademik Perhotelan Make Up Room*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000, h.14.

<sup>32</sup>Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*,....., h.57.

seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dikelola secara komersial yang meliputi hotel berbintang dan hotel melati.<sup>33</sup>

Perhotelan merupakan industri yang tergolong tahan terhadap krisis ekonomi (*economy crisis resistance*) dan kebangkrutan. Ditengah-tengah terjadinya guncangan ekonomi global yang memaksa para pelaku usaha untuk memutuskan hubungan kerja dengan karyawannya, bahkan banyak perusahaan yang sampai gulung tikar, industri perhotelan justru menunjukkan persentase kenaikan yang signifikan. Perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan layanan akomodasi yang sesuai mendorong usaha perhotelan untuk terus menerus meluas, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.<sup>34</sup>

Usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus, yaitu memadukan usaha menjual produk nyata hotel (*tangible product*), seperti kamar, makanan dan minuman, dengan usaha menjual jasa pelayanan (*intangible product*) seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kecepatan, kemudahan, dan lain-lain. Agar berhasil dalam usaha tersebut maka pengelola harus terus berusaha meningkatkan kualitas produk dan mampu menyajikan pelayanan sebaik-baiknya.

---

<sup>33</sup>Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Pengalaman penerapan Pada Bisnis Hotel*,....., h. 58.

<sup>34</sup>Agus Sambodo & Bagyono, *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2006, H.2-3.

## 2) Pengertian Perhotelan Syariah

Perhotelan Syariah adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah. Ahmat mengemukakan bahwa hotel syariah adalah hotel yang menyediakan layanan dan transaksi keuangan berdasarkan prinsip-prinsip syariah secara keseluruhan, bukan hanya terbatas pada penyedia makanan dan minuman yang halal tapi juga untuk kesehatan, keamanan, lingkungan, dan manfaat dari aspek ekonomi yang dirasakan oleh masyarakat tidak memandang ras, kepercayaan maupun budaya.<sup>35</sup>

Hotel syariah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industri, dan syariah. Dari dua definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan secara menyeluruh bahwa hotel syariah adalah hotel yang menerapkan sistem syariah dalam kegiatan usahanya tidak hanya di makanan dan minuman yang halal saja, namun operasional hotel baik dari sisi keuangan, etika, kegiatan hiburan, tata letak dan tata kelola perusahaan yang sesuai dengan prinsip syariah serta tidak mengabaikan sisi sosial kemasyarakatan dengan membayar zakat, dan tidak hanya

---

<sup>35</sup>Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapannya*,..., h. 18.



diperuntukkan bagi Muslim namun untuk seluruh kalangan masyarakat baik Muslim maupun Non-Muslim.<sup>36</sup>

Hotel berbasis syariah dalam praktiknya harus menyesuaikan kegiatan bisnisnya dengan prinsip hukum Islam yang sudah diatur oleh regulator. Penyesuaian yang dimaksud adalah harus memenuhi klasifikasi dan kualifikasi yang telah disusun oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) tentang standar hotel syariah. Dengan merujuk standar tersebut, maka sebuah hotel bisa masuk ke dalam kriteria Hotel Syariah.<sup>37</sup>

Di hotel syariah sendiri pelayanannya dibatasi. Makanan, minuman dan restoran harus bersertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI). Bahkan, ada seleksi tamu dalam pelayanan hotel syariah. Berbeda dengan hotel konvensional semuanya serba bebas, baik makanann, minuman, dan hiburan. Untuk mengetahui lebih jelas perbedaan hotel syariah dan hotel konvensional peneliti uraikan dalam bentuk tabel terlampir.

#### b. Jenis-jenis Perhotelan dan Perhotelan Syariah

##### 1) Jenis-jenis Perhotelan

Pada prinsipnya jenis hotel ini dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa hal, di antaranya adalah sebagai berikut:<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup>Ibid, h. 12

<sup>37</sup>Ibid, h. 13.

<sup>38</sup>Agus Sambodo & Bagyono , *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*,..., h. 19-26.

a) Jenis hotel berdasarkan lokasi

Berdasarkan lokasi, hotel dapat dibedakan menjadi beberapa macam, antara lain:

- i. *Beach Hotel (resort)*, yaitu hotel yang berlokasi di kawasan pantai. Hotel ini umumnya mengandalkan pemandangan kamar sebagai keunggulan kamar.
- ii. *City Hotel*. Adalah hotel yang terletak di jantung kota atau di tengah kota. Jenis hotel ini lebih fleksibel, menarik tamu-tamu dengan berbagai macam tujuan kunjungan, mulai dari tamu-tamu konvensi, keluarga, hingga tamu-tamu bisnis.
- iii. *Resort Hotel* adalah Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan atau tepi pantai, tepi danau, atau aliran sungai. Hotel ini diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau berkreasi.
- iv. *Airport hotel*, yaitu hotel yang terletak di lokasi bandar udara.
- v. *Highway hotel*, adalah hotel yang berlokasi di tepi jalan raya ataupun di jalan bebas hambatan. Tamu-tamu yang membawa kendaraan sendiri, sales person yang membawa mobil, ataupun para sopir umumnya lebih suka menginap di hotel jenis ini.
- vi. *Downtown hotel* adalah hotel yang berlokasi di luar kota.
- vii. *Suburban hotel*, adalah hotel yang terletak di pinggiran kota.

b) Jenis hotel berdasarkan lama tamu menginap:

- i. *Transient* hotel, yaitu hotel yang dirancang khusus untuk orang yang melakukan perjalanan dalam waktu singkat.
- ii. *Residential* hotel, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya menginap dalam jangka waktu yang lama.
- iii. *Semi residential* hotel, yaitu hotel di mana para tamunya menginap lebih dari dua malam sampai satu minggu

c) Berdasarkan lamanya buka, hotel dibedakan menjadi:

- i. *All year around*, yaitu hotel yang beroperasi sepanjang tahun. Tidak ada sela untuk berhenti
- ii. *Seasonal Hotel*, yaitu hotel-hotel yang beroperasi pada waktu-waktu tertentu.

d) Jenis Hotel Berdasarkan Kelas

Hotel di Indonesia digolongkan menjadi dua jenis, yaitu hotel melati dan hotel bintang. Hotel melati diklasifikasikan menjadi melati satu, melati dua dan melati tiga. Sedangkan hotel berbintang diklasifikasikan menjadi hotel bintang satu, hotel bintang dua, bintang tiga, bintang empat, dan bintang lima. Penggolongan hotel di negara kita pada tiga kriteria, yaitu:

- i. Fisik, yang terdiri dari lokasi dan lingkungannya, taman, tempat parkir, bangunan, kamar tamu dan perlengkapannya, sarana olahraga dan rekreasi, ruang makan, bar, area publik, kantor depan, dapur, ruang laundry dan lain-lain.

- ii. Operasional/manajemen, terdiri dari organisasi, tenaga kerja, kantor depan, tata graha, penyajian makanan dan minuman, fasilitas laundry, keamanan, engineering dan lain-lain.
- iii. Pelayanan, yaitu keramah-tamahan, sikap karyawan, kemahiran/ketrampilan di bidang masing-masing.

e) Fasilitas dan Tingkat Pelayanan

Berdasarkan fasilitas dan tingkat pelayanannya, hotel dapat dibedakan menjadi empat jenis, yaitu:

- i. Hotel Ekonomis, hotel ekonomis mulai dikenal sejak pertengahan tahun 1980-an. Segmentasi pasar hotel-hotel jenis ini sangat khusus, yaitu hanya untuk tamu-tamu bisnis dan para wisatawan dengan anggaran terbatas.
- ii. *All Suites*, hotel jenis ini berkembang sejak tahun 1980-an dengan menawarkan berbagai layanan seperti di hotel ekonomis. Hotel semacam ini dapat ditemui di tengah kota, pinggiran kota, dekat bandar udara. Sekarang all suites telah mengembangkan konsepnya dengan menambah fasilitas dan layanan jaringan internet, reservasi melalui website, dan lain-lain.
- iii. Hotel *Eksekutif*, hotel eksekutif lebih menekankan pada fasilitas dan dekorasi ruangan kelas atas dengan pelayanan oleh karyawan yang terlatih dan terampil.

iv. Hotel Mewah, hotel mewah menawarkan fasilitas layanan kelas atas (*high class*). Desain eksterior dan interior hotel mewah bernuansa klasik dan modern.

f) Jenis hotel berdasarkan komponen harga kamar

Ditinjau dari komponen harga kamar, hotel dibedakan menjadi empat jenis, yaitu:

- i. *European Plan* Hotel (EP), yaitu hotel yang menetapkan harga kamar tidak termasuk makan (*room only*).
- ii. *Continental Plan* Hotel (CP), hotel yang menerapkan ketentuan harga kamar termasuk satu kali makan pagi.
- iii. *Modified American Plan* Hotel (MAP), hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk dua kali makan (makan pagi dengan makan siang atau makan pagi dengan makan malam).
- iv. *Full american Plan* Hotel (FAP), hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk tiga kali makan (makan pagi, siang, dan malam).

## 2) Jenis-jenis Perhotelan Syariah

Hotel berbasis syariah dibagi menjadi dua golongan, yaitu:<sup>39</sup>

- a) Hotel Syariah Hilal-1, yaitu penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh Kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan Muslim.

---

<sup>39</sup>Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*, h. 14.

Dengan kata lain, memenuhi sebagian unsur syariah sesuai dengan penilaian usaha hotel syariah yang ditentukan oleh DSN-MUI.

- b) Hotel Syariah Hilal-2, yaitu penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi Kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan Muslim. Bisa dikatakan kategori ini berarti memenuhi seluruh unsur Syariah sesuai dengan penilaian usaha hotel yang ditentukan juga oleh DSN-MUI. Pengklasifikasian hotel syariah menjadi dua golongan tersebut dilakukan untuk melindungi hak-hak konsumen dengan menjaga kualitas yang dimiliki oleh hotel syariah dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah ketika menjalankan usahanya.

#### c. Pengelolaan Bisnis Hotel Syariah

Terdapat tiga aspek dalam pengelolaan bisnis hotel syariah yaitu dari produk yang dijual oleh hotel, pelayanan yang diberikan hotel kepada para tamu dan pengelolaan hotel tersebut<sup>40</sup>. Penjabarannya sebagai berikut:

##### 1) Produk Hotel Syariah

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, diambil, digunakan, atau dikonsumsi, sehingga dapat memuaskan kebutuhan atau keinginan, termasuk diantaranya obyek fisik, tempat, organisasi, dan gagasan.<sup>41</sup>

<sup>40</sup>Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*, ..., h. 14.

<sup>41</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, ..., h.4



Produk-produk yang ada dalam hotel Jamrud Syariah dalam hal ini adalah segala macam produk fisik maupun jasa yang diperuntukkan oleh manajemen hotel kepada para tamu atau pelanggan hotel tersebut.

## 2) Pelayanan Hotel Syariah

Jasa atau pelayanan (*service*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologi. Jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi, serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.<sup>42</sup>

Keberadaan pelayanan dalam suatu perusahaan jasa menjadi unsur yang sangat penting dalam menjalankan usaha. Pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen menjadi impian perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

## 3) Pengelolaan Hotel Syariah

Pengelolaan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan.<sup>43</sup>

Usaha manajemen operasi yang efektif adalah dengan adanya misi dan strategi. Misi merupakan arah sedangkan strategi menyangkut bagaimana arah tersebut dapat dicapai. Misi juga merupakan tujuan atau maksud dari sebuah organisasi.

<sup>42</sup>Wahyu Riani, *Manajemen Operasi Jasa*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2009, h. 11.

<sup>43</sup> Umi Chulsum dan Windy Noura, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,....., h. 360.

### 3. Bauran Pemasaran

Bauran pemasaran dapat didefinisikan sebagai campuran berbagai variabel pemasaran yang terkendali agar perusahaan atau organisasi menggunakannya untuk mencapai tingkat penjualan berdasarkan atas pasar sasaran.<sup>44</sup> Kotler mendefinisikan bauran pemasaran sebagai perangkat peralatan pemasaran yang digunakan untuk mengejar tujuan pemasaran dalam pasar yang ditargetkan.<sup>45</sup>

Cooper dkk berpandangan dan percaya bahwa “empat p menawarkan kerangka kerja yang memadai di mana perbedaan antara produk dan pemasaran jasa dapat dimasukkan.

#### a. Produk

Produk pariwisata adalah pengalaman bermakna yang berhubungan langsung dengan wisatawan yang bergantung pada rangsangan indra penglihatan dan suara. Wisatawan akan mungkin memberikan apresiasi yang tinggi dan bermakna pada suatu tempat atau layanan tertentu jika terdapat rangsangan indra yang sesuai dengan harapannya.

#### b. Harga

Industri perjalanan wisata adalah industri yang disibukkan dengan harga karena karakteristik produk yang begitu luas dan waktu yang lama antara keputusan harga dan penjualannya. Struktur harga mencerminkan keputusan pemasaran strategis, yaitu terkait dengan *positioning* produk, tujuan perusahaan, dan pengembalian investasi. Harga juga dapat menjadi simbol

---

<sup>44</sup> I Gusti Bagus Rai Utama, *Pemasaran Pariwisata*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2017, h.26.

<sup>45</sup> Ni Luh Henny Andayani, *Manajemen Pemasaran Pariwisata*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014, h. 40.

status konsumen. Konsumenlah yang memutuskan apakah suatu produk harus dihargai berapa dan bagi pemasar sangat penting untuk menetapkan harga yang sesuai dengan nilai yang dibayangkan oleh konsumen.

c. Distribusi

Bagi bisnis jasa, yang hanya berbentuk satu unit produksi, seperti restoran, penginapan atau objek wisata yang kecil, pilihan lokasi adalah keputusan bisnis yang paling penting untuk menjamin pelanggan mendapat produk dengan cepat. Konsep distribusi jasa pariwisata berhubungan dengan komunikasi telepon untuk pemesanan sebagai saluran distribusinya.

d. Promosi

Promosi adalah istilah deskriptif singkat dari kegiatan komunikasi, baik secara pribadi dan melalui media massa yang dilakukan untuk memengaruhi orang-orang agar membeli suatu produk. Promosi pada umumnya terdiri dari periklanan, promosi penjualan, hubungan masyarakat yang dirancang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

e. Sumber daya manusia

Pariwisata sering digambarkan sebagai industri manusia dan manusia yang menjadi ciri di mana perusahaan membedakan diri untuk mendapatkan keunggulan kompetitif di pasar. Setelah wisatawan mengunjungi sebuah destinasi wisata mereka disambut dan dilayani oleh manusia-manusia dan dalam interaksi ini mereka memainkan peran penting sebagai sebuah entitas bauran pemasaran jasa pariwisata.

f. Bukti Fisik

Penawaran pariwisata adalah penawaran sebuah produk yang tidak berwujud namun konsumen biasanya mencari bukti nyata untuk mengevaluasi produk sebelum mereka membeli. Bukti fisik memberikan kontribusi untuk mempengaruhi pelanggan bagaimana mereka benar-benar menilai kualitas jasa sebagai bentuk nyata yang dapat memfasilitasi kinerja dan termasuk peralatan serta lingkungan di mana jasa disampaikan, termasuk ruang, tata letak, suasana, artefak, interaksi antara pelanggan, dan antara perusahaan dengan pelanggan.

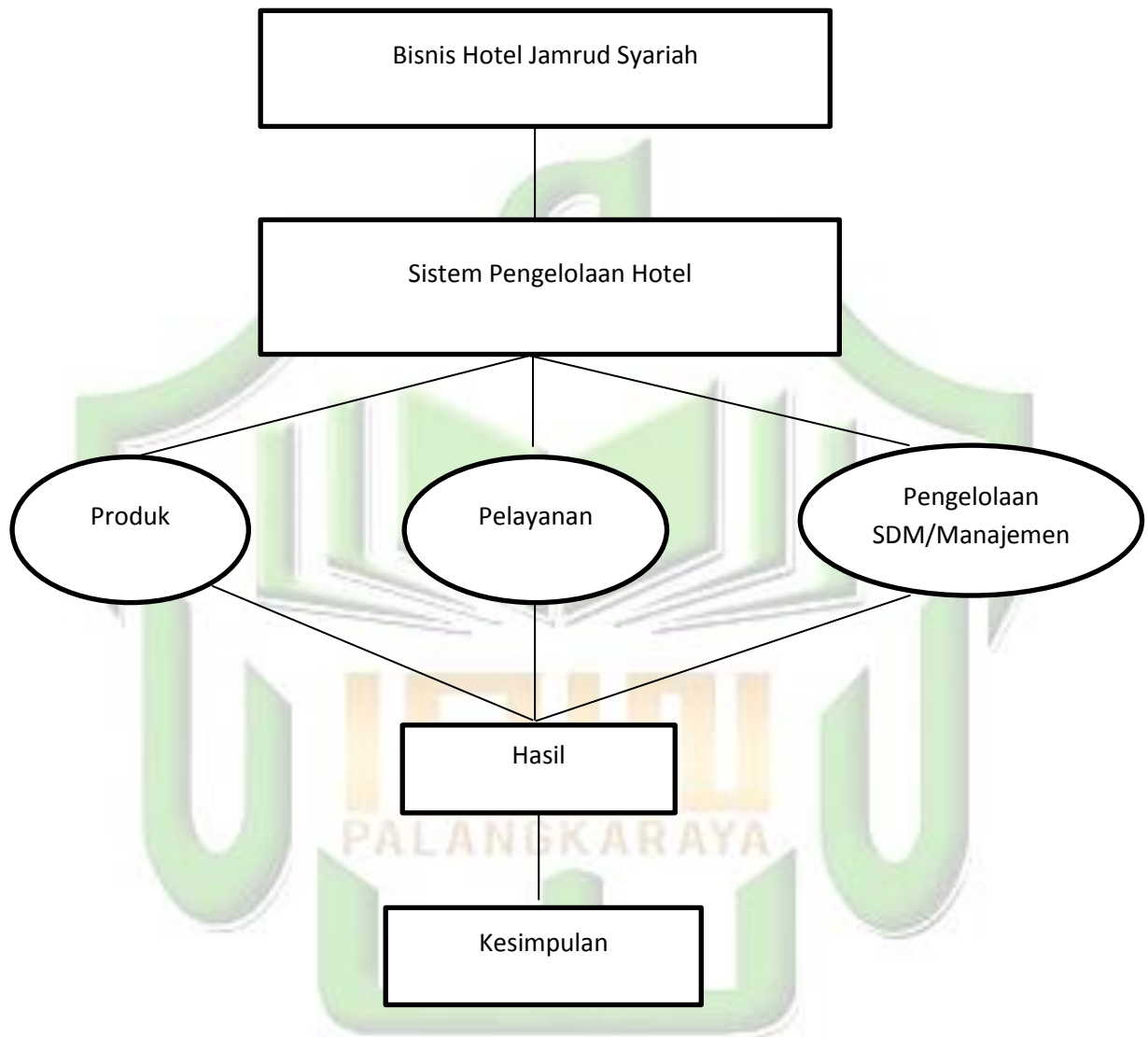
g. Proses

Sebuah jasa dilakukan dan tidak diserahkan seperti dalam kasus barang diproduksi, dan orang-orang membentuk bagian dari proses dan pengiriman dengan cara ramah, suka menolong dan efisiensi. Pelanggan yang berpengalaman menginginkan pelayanan yang terorganisir, teratur, cepat, nyaman, dan baik seragam atau disesuaikan.

### C. Kerangka Berfikir

Adapun kerangka pikir penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 1 Peta Pemikiran



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis, waktu dan Lokasi Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan dengan jelas dan rinci serta berusaha untuk mengungkapkan data atau menggali data sebanyak mungkin terhadap apa yang terjadi di lokasi penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif sebagaimana pendapat Lexy J. Moleong adalah suatu penelitian yang akan mengumpulkan kata-kata, gambar, dan bukan angka, dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut.<sup>46</sup>

##### **2. Waktu penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan selama dua bulan sesudah proposal ini diseminarkan dan mendapatkan izin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya. Penelitian ini dilakukan sejak mulai tanggal 15 Juni Februari – 15 Agustus 2018

##### **3. Lokasi Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian yang berlokasi di Jl. Prakusuma Yudha No.3, Mendawai, Arut Sel., Kabupaten Kotawaringin Barat.

---

<sup>46</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003, h. 309



## B. Obyek dan Subyek Penelitian

### 1. Obyek Penelitian

Obyek penelitian yang sesuai dalam permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Pengelolaan Bisnis Pehotelan Syariah di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun, Kabupaten Kotawaringin Barat kalimantan Tengah”.

### 2. Subyek Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Menurut Dr.. Ibrahim, penggunaan teknik *Purposive Sampling* dalam 3 (tiga) situasi, yaitu:

- a. Penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* guna memilih responden yang akan memberi informasi penting.
- b. Peneliti menggunakan teknik ini untuk memilih responden yang sulit dicapai, untuk itu, peneliti cenderung subjektif (memilih berdasarkan kriteria sesuai keinginan peneliti).
- c. Tatkala penelitian ingin mengidentifikasi jenis responden tertentu untuk diadakannya wawancara mendalam.<sup>47</sup>

Berdasarkan hal diatas peneliti mengambil subjek penelitian berdasarkan kriteria yang diambil oleh peneliti. Maka dalam hal ini, yang menjadi subyek penelitian diantaranya sebagai berikut:

- a. Pihak Pengelola meliputi sebagai berikut:

- 1) Manager/pengelola meliputi satu orang

---

<sup>47</sup>Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015, h.72.

2) Karyawan Hotel Jamrud Syariah meliputi lima orang karyawan dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Merupakan karyawan Hotel Jamrud Syariah
- b) Bagian yang terlibat dalam proses pengelolaan Hotel
- c) Mengetahui perkembangan Hotel Jamrud Syariah
- d) Bersedia diwawancarai

b. Informan meliputi Pengunjung Hotel berjumlah lima orang dengan kriteria meliputi:

- a) merupakan pengunjung yang menginap di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun
- b) Bersedia diwawancarai.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa tehnik atau metode pengumpulan data. Guna mendukung pencarian data yang valid dan sesuai dengan realita yang ada. Adapaun tehnik yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### **1. Wawancara (*Interview*)**

Wawancara sebagaimana yang diutarakan Estenberg “*a meeting of two persons to change information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*”. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua

orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>48</sup>

Dalam hal ini adalah segala informasi yang berhubungan dengan produk, pelayanan dan pengelolaan yang ada pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Pada praktiknya penulis menyiapkan daftar pertanyaan untuk diajukan secara langsung kepada pengelola atau pengusaha hotel, para pegawai Hotel Jamrud Syariah, dan para pengunjung Hotel Jamrud Syariah dengan pertanyaan umum meliputi:

- a) Bagaimana sistem pengelolaan hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014?
- b) Bagaimana prospek bisnis syariah Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun?

## 2. Observasi

Observasi berasal dari bahasa latin yang artinya melihat, mengamati, dan memperhatikan. Observasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.<sup>49</sup> Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Penulis menggunakan observasi partisipasi pasif (*passive participation*): *means the research is present at the same of*

---

<sup>48</sup>Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama, 2000, h. 130.

<sup>49</sup>I Gusti Bagus Rai Utama dan Ni Made Eka Mahadewi, *Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*, Yogyakarta: Andi Offset, 2012, h. 52.

*action but does not interest of participate*. Jadi dalam hal ini peneliti datang di tempat kejadian orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.<sup>50</sup> Observasi yang dilakukan penulis adalah pada setiap produk, pelayanan dan pengelolaan pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dan pengguna metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>51</sup> Data-data yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi cenderung merupakan data sekunder, yaitu berupa dokumen yang berhubungan dengan pelaksanaan usaha Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Dokumen-dokumen tersebut meliputi:

- a) Profil perusahaan yang berisi gambaran umum dari Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun Kabupaten Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah.
- b) Struktur organisasi Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun Kabupaten Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah.
- c) Produk, pelayanan dan pengelolaan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun Kabupaten Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah.

---

<sup>50</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011, 227.

<sup>51</sup>Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, ...., h.231.

#### D. Pengabsahan Data

Keabsahan data yang peneliti gunakan adalah teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Denzin yang dikutip Moleong ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.<sup>52</sup>

Triangulasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini meliputi triangulasi teori dan triangulasi sumber. Triangulasi teori yaitu membandingkan beberapa teori yang terkait secara langsung dengan data penelitian.<sup>53</sup> Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan: (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan

---

<sup>52</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT RosdaKarya, 2002, h.178

<sup>53</sup>Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015, h.72.

menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.<sup>54</sup>

#### **E. Teknik Analisis Data**

Dalam analisis data diperlukan beberapa tahapan, seperti yang diungkapkan Bungin dalam bukunya *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, yakni:

1. Data *Collection* atau koleksi data adalah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilahan.
2. Data *reduction*, yaitu pengolahan data yang mencakup kegiatan mengikhtiarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilah-milahnya ke dalam satuan konsep tertentu, kategori tertentu atau tema tertentu.
3. Data *display* atau penyajian data ialah data yang dari kenchah penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupi kekurangan.
4. *Conclusion drawing* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada reduksi data display sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyinggung<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup>Ibid.

<sup>55</sup>Burhan Bungin, *Analisis data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003, h. 69-70



## **BAB IV**

### **PEMAPARAN DATA**

#### **A. Gambaran Umum Kabupaten Kabupaten Kotawaringin Barat**

##### **1. Sejarah Singkat Kabupaten Kotawaringin Barat**

Kabupaten Kotawaringin Barat yang beribukota di Pangkalan Bun, berada di Provinsi Kalimantan Tengah dan terletak di daerah khatulistiwa diantara 1°19' sampai dengan 3°36' Lintang Selatan, 110° 25' sampai dengan 112° 50' Bujur Timur. Kotawaringin Barat (kobar) terletak di antara 3 kabupaten yaitu:

- Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Lamandau,
- Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Seruyan,
- Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Sukamara dan
- Sebelah selatan berbatasan langsung dengan Laut Jawa

Luas wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat dimekarkan menjadi 3 kabupaten, yaitu Kabupaten Kotawaringin Barat, Kabupaten Sukamara dan Kabupaten Lamandau. Seiring dengan semakin berkembangnya Kabupaten Kotawaringin Barat maka sejak tahun 2003 sesuai dengan Peraturan Daerah No. 10 tahun 2003 terjadi pemekaran kecamatan dari 4 kecamatan menjadi 6 kecamatan. Kecamatan yang mengalami pemekaran adalah kecamatan Kumai yaitu menjadi Kecamatan Kumai, kecamatan Pangkalan Lada dan Kecamatan Pangkalan Banteng.

Penduduk Kabupaten Kotawaringin Barat berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2016 sebanyak 286.714 jiwa yang terdiri atas 151.891 jiwa penduduk laki-laki dan 134.823 jiwa penduduk perempuan. Kepadatan penduduk di Kabupaten Kotawaringin Barat tahun 2016 sebesar 27 jiwa/km<sup>2</sup> dengan rata-rata jumlah penduduk per rumah tangga 4 orang. Kepadatan penduduk tertinggi terletak di kecamatan Pangkalan Lada dengan kepadatan sebesar 142 jiwa/km<sup>2</sup> dan terendah di Kecamatan Arut Utara sebesar 7 jiwa/Km<sup>2</sup>. Sementara itu jumlah rumah tangga mengalami pertumbuhan sebesar 2,85 persen dari tahun 2015.<sup>56</sup>

## **2. Visi dan Misi Kabupaten Kotawaringin Barat**

Visi dan misi Kabupaten Kotawaringin Barat adalah sebagai berikut:<sup>57</sup>

Visi : “Gerakan Membangun Kotawaringin Barat Menuju Kejayaan Dengan Kerja Nyata dan Ikhlas”

Misi Kabupaten Kotawaringin Barat adalah:

- a) memperkuat tata pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan transparan
- b) meningkatkan kualitas hidup manusia melalui pendidikan, kesehatan dan olahraga
- c) mendorong penguatan kemandirian ekonomi yang berbasis pada pertanian dalam arti luas, kelautan, industri serta pengelolaan potensi

---

<sup>56</sup> <http://pembkab.kotawaringinbaratkab.go.id/page/2/Gambaran-Umum-Kabupaten-Kotawaringin-Barat>, diunduh pada tanggal 11-10-2018 pukul 13:46 WIB

<sup>57</sup> *Ibid.*

daerah dan sumber energi dengan memperhatikan kelestarian lingkungan hidup

- d) meningkatkan kualitas kehidupan beragama dan bermasyarakat yang aman, tentram, dan dinamis
- e) melestarikan situs budaya, keseniann lokal dan masyarakat lainnya guna meningkatkan kunjungan wisata

## **B. Gambaran Umum Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun**

### **1. Sejarah Berdirinya Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun**

Hotel Jamrud Syariah adalah salah satu hotel yang menggunakan konsep syariah yang ada di Indonesia. Hotel Jamrud Syariah ini didirikan oleh bapak Heru Soetikno tahun 2014 lalu tepatnya tanggal 14 Maret 2014 dengan tujuan untuk menciptakan hotel yang bebas dari sesuatu yang dilarang Allah SWT. Seperti alkohol, narkoba, tamu yang bukan muhrim dan lain sebagainya. Selain itu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat muslim yang Islami, apalagi di Kalimantan Tengah sendiri masih sedikit tertinggal mengenai penginapan Islami walau sekarang sudah mulai tumbuh sedikit demi sedikit Hotel berbasis Syariah.

Hotel Jamrud Syariah ini didirikan dan dikembangkan dalam bisnis keluarga dengan luas tanah 1100 m<sup>2</sup>. Dari tahun ke tahun Hotel Jamrud Syariah ini terus melakukan perkembangan sedikit demi sedikit. Dari yang awalnya memiliki 30 kamar sekarang sudah berkembang menjadi sekitar

40 kamar dengan berbagai tipe kamar. Dengan jumlah Karyawan 20 orang dan buka 24 jam.

## **2. Lokasi Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun**

Alamat Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun tepatnya berada di JL. PRA. Kesumayudha No.3, Mendawai, Arut sel, Kabupaten Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah. Lokasi tersebut dapat dikatakan strategis karena terletak ditengah-tengah kota Pangkalan Bun. Keunggulan lain hotel Jamrud Syariah tersebut diantaranya adalah:

- a. Dua menit menuju pasar besar Indra Kencana
- b. Dua menit menuju Masjid Mujahidin
- c. Lima belas menit menuju Bandara Iskandar Pangkalan Bun

Keunggulan tambahan lokasi hotel ini adalah berdasarkan estimasi normal waktu tempuh yang ditentukan oleh manajemen hotel. Waktu tersebut dapat berubah-ubah sesuai kondisi jalan yang ada.

## **3. Susunan Pengurus Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun**

Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun merupakan bisnis keluarga, maka tidak terdapat terlalu banyak organisasi kepengurusan dalam operasional hotel, seperti pada organisasi hotel lainnya. Susunan pengurus yang ada pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun adalah sebagai berikut:

Gambar 2 Bagan Organisasi Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun



Adapun tugas tiap bagian yang ada pada hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun adalah sebagai berikut:

a. Pimpinan

Pimpinan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun adalah Heru Soetikno. Tugas pimpinan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun adalah sebagai berikut:

- 1) Memimpin usaha Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun

- 2) Mengambil kebijakan untuk kemajuan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun
- 3) Bertanggung jawab atas jalannya usaha Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun
- 4) Mengangkat dan memberhentikan karyawan, serta menunjuk karyawan sebagai perwakilan untuk menjalankan operasional Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.

b. Manajer Operasional

Manajer Operasional Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun adalah Angga. Tugas dari manajer operasional Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun adalah sebagai berikut:

- 1) Memimpin dan mengkoordinir operasional Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun
- 2) Bertanggung jawab atas perkembangan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun
- 3) Sebagai wakil dari pimpinan hotel untuk mengambil kebijakan tentang operasional hotel dalam kemajuan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun
- 4) Membuat strategi serta mengevaluasi internal untuk perkembangan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun



- 5) Melakukan pengawasan, pembinaan dan monitoring atas operasional Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.<sup>58</sup>

c. *Accounting*

Tugas dari accounting di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas pencatatan keuangan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun dan mencatat setiap transaksi pemasukan dan pengeluaran yang ada di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.
- 2) Menyusun dan menyerahkan laporan keuangan kepada pimpinan hotel.
- 3) Menyusun dan membuat laporan keuangan bulanan.
- 4) Merapikan dan menertibkan pencatatan keuangan hotel.<sup>59</sup>

d. *HR (Human Resources)*

Tugas dari *Human Resources Manager* pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun adalah sebagai berikut:

- 1) Mengelola Sumber Daya Manusia yang ada pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.
- 2) Menerima dan mengangkat karyawan baru.
- 3) Menyelenggarakan semua administrasi kepegawaian dan kegiatan karyawan.

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan Bapak Angga di Lobby Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun, 21-07-2018 pukul 15.35 WIB.

<sup>59</sup> Wawancara dengan Bapak Angga di Lobby Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun, 21-07-2018 pukul 15.35 WIB.

- 4) Mengadakan pelatihan karyawan untuk meningkatkan profesionalisme terhadap tamu hotel.<sup>60</sup>

e. *Front Office*

Tugas bagian dari *front office* dari Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun adalah sebagai berikut:

- 1) Menjual dan menawarkan produk dan layanan hotel kepada tamu hotel.
- 2) Melayani tamu hotel melakukan *check in* dan *check out*.
- 3) Memberikan informasi tentang layanan di dalam dan di luar hotel.
- 4) Memberikan citra/kesan yang positif serta menampung kritik dan keluhan tamu hotel yang menginap.
- 5) Menyelesaikan administrasi, pencatatan, dan pendaftaran tamu hotel.<sup>61</sup>

f. *House keeping*

Bagian *House keeping* di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun dibagi menjadi dua, diantaranya sebagai berikut:

1) *Room Boy*

Tugas *room boy* di hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggung jawab atas kebersihan tamu-tamu yang dimiliki hotel.
- b) Memastikan stok perlengkapan kamar, peralatan, dan bahan pembersih selalu tersedia.

---

<sup>60</sup> Ibid

<sup>61</sup> Wawancara dengan RR di Lobby Hotel, Minggu, 22-07-2018 pukul 09:15 WIB.

c) Menyiapkan kamar bagi tamu yang ingin melakukan *check in* di hotel.

d) Merapikan kembali kamar tamu setelah tamu *check out* dari hotel.

## 2) *Public Area*

a) Bertanggung jawab atas kebersihan area umum yang dimiliki hotel.

b) Membersihkan sampah yang ada di tempat sampah lingkungan hotel.

c) Menjaga kebersihan lorong-lorong hotel.

d) Menjaga keindahan area umum hotel.

## 4. Cara Pemesanan Kamar Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun

*Reservasi* kamar hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun dapat dilakukan dengan cara langsung di lobby hotel maupun dengan cara *reservasi* melalui telepon. Untuk pemesanan yang dilakukan melalui telepon manajemen hotel menetapkan aturan deposit terlebih dahulu minimal seharga satu malam dari tipe kamar yang akan dipesan untuk kepastian *reservasi*. Ketika pemesanan dilakukan secara langsung, pembayaran dapat dilakukan saat itu juga kepada pegawai *front office*.

Ketentuan Check In yang berlaku di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun dimulai dari 13.00 WIB dan Check Out jam 12.00 WIB keesokan harinya.

## **5. Tata Tertib Tamu Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun**

Manajemen hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun memberlakukan beberapa tata tertib tamu sebagai berikut:

- a. Pasangan suami/istri wajib menunjukkan dan menyerahkan tanda bukti identitas diri (KTP/SIM/PASPOR) yang masih berlaku.
- b. Tamu yang berpasangan berlainan jenis yang bukan muhrimnya, dilarang keras menginap dalam satu kamar, untuk itu tamu bisa menunjukkan bukti yang sah seperti: fotocopy surat nikah/kartu keluarga/atau setidaknya alamat KTP yang sama.
- c. Manajemen Hotel tidak melakukan tawar menawar terhadap peraturan tegas terkait masalah maksiat yang bertentangan Syariat Islam (Asusila, Minuman Keras, Judi, Narkoba, dan Senjata tajam).
- d. Apabila bermaksud menerima kedatangan pengunjung, kami menyarankan tamu untuk menerimanya di lobby Hotel atau Resto yang telah kami sediakan. Dilarang keras membawa relasi, teman, kerabat, atau saudara yang bukan muhrimnya masuk ke dalam kamar hotel.
- e. Jika calon tamu melakukan tindakan kebohongan terkait bukti-bukti dan identitas diri yang diminta, maka manajemen Hotel berhak melaporkan kepada pihak yang berwajib.
- f. Apabila calon tamu menginap melebihi kapasitas bedroom hotel, maka akan kami kenakan charge 30% per orang.
- g. Dengan tidak mengurangi rasa hormat, manajemen hotel tidak bisa memenuhi permintaan tamu untuk merekayasa transaksi dalam bentuk

apapun terkait penginapan (Kwitansi kosong dan memalsukan harga kamar).

## **6. Tata Tertib Karyawan Hotel Jamrud Syariah**

Manajemen hotel memberlakukan peraturan bagi karyawan Hotel Jamrud Syariah sebagai berikut:

- a. Tidak boleh merokok
- b. Tidak boleh tidur dalam kamar hotel/sofa
- c. Tidak boleh main HP/Game saat bertugas
- d. Tidak boleh mencuri barang tamu/hotel
- e. Tidak boleh bergurau dengan suara keras
- f. Karyawan yang bertugas harus rapi dan mandi
- g. Karyawan yang tidak bekerja 4 hari berturut-turut dianggap berhenti/mengembalikan semua pakaian kerja
- h. Karyawan shift malam tiap 2 jam cek lorong atas
- i. Melakukan pelanggaran potong gaji
- j. Karyawan tidak libur/kerja penuh dapat bonus

## **7. Produk, Pelayanan dan Pengelolaan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun**

### **a. Produk**

Sebagai usaha yang bergerak dibidang jasa, maka produk yang ditawarkan Hotel jamrud Syariah adalah sebagai berikut:

### 1) Kamar tidur tamu

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun telah menyediakan di seluruh kamar hotel sajadah untuk setiap tamu yang menginap melakukan ibadah beserta tersedianya tanda kiblat di dalam kamar. Kedua, tidak tersedianya akses pornografi dan tindakan asusila. Bagi tamu non mukhrim yang ingin bertemu harap menemuinya di lobby atau diluar kamar. Untuk tipe kamar yang berlangganan TV Cable, pihak manajemen hotel berlangganan saluran-saluran televisi lokal maupun internasional yang Islami sehingga tamu tidak dapat menyalahgunakan fasilitas hotel untuk tujuan diluar syariah Islam.

Kamar tidur tamu yang disediakan oleh Hotel Jamrud Syariah secara keseluruhan memiliki 40 kamar yang terbagi menjadi beberapa tipe sebagai berikut:

#### a) Standar

Kamar standar yang sederhana dengan fasilitas standar sesuai standar hotel. Harga sewa permalam sebesar Rp.280.000,00 dengan fasilitas sebagai berikut:

- 1 bed
- AC
- TV kabel
- Kamar mandi dalam



b) *Excecutive*

Kamar jenis excecutive merupakan kamar diatas standar. Dengan harga sewa Rp.300.000,00. Fasilitas yang ada dalam kamar jenis ini adalah sebagai berikut:

- 2 bed
- AC
- TV Kabel
- Kamar mandi dalam

c) *Deluxe*

Kamar jenis deluxe ini merupakan kamar standar yang mempunyai luas lebih dari kamar standard biasa. Kamar deluxe ini memiliki harga sewa permalam Rp.350.000,00 dan luas kamar jauh lebih luas dari tipe excecutive. Fasilitas yang ada dalam kamar jenis Deluxe ini sebagai berikut:

- 2 bed
- AC
- TV Kabel
- Kamar mandi dalam

d) *VIP*

Kamar jenis VIP ini adalah kamar yang diperuntukkan sesuai fasilitas keluarga. Dengan harga sewa permalam Rp.400.000,00. Fasilitas yang ada dalam kamar tipe VIP ini sebagai berikut:\

- 3 bed

- AC
- TV Kabel
- Kamar Mandi dalam
- Teh/kopi
- Makanan ringan

## 2) Kamar Mandi Tamu

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun telah menyediakan peralatan yang lengkap di kamar mandi tamu untuk bersuci seperti gayung, sabun, siwak, kloset, shower, ember dan bak mandi. Selain itu terdapat wastafel dan cermin di depan kamar mandi tamu untuk membersihkan tangan atau muka.

Kedua, bentuk kamar mandi tertutup sehingga melindungi aurat terjaga dan tidak terlihat dari luar bila sedang bersuci di dalam kamar mandi. Ketiga, di dalam kamar mandi tamu juga disediakan keran khusus untuk yang dapat digunakan tamu untuk berwudhu.

## 3) Toilet Umum

Toilet umum yang ada pada hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun adalah kamar mandi yang berupa satu kamar mandi kecil untuk satu orang bukan kamar mandi yang besar yang dapat digunakan beberapa orang. Dalam toilet umum yang ada pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun telah disediakan peralatan praktis untuk bersuci baik dari

hadas kecil maupun hadas besar. Peralatan yang ada dalam kamar mandi tamu diantaranya adalah bak mandi, gayung, sabun, kloset dan shower.

#### 4) *Front Office*

Di bagian *front office*, terdapat informasi tertulis mengenai tata tertib Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun dan daftar harga tipe kamar Hotel Jamrud Pangkalan Bun.

#### 5) Dapur

Tersedia dapur/*pantry* khusus yang mengolah makanan dan minuman yang halal. Dimana dapur/*pantry* tersebut mengolah makanan dan minuman yang halal. Makanan dan minuman halal tersebut dijamin oleh manajemen hotel, karena restoran dikelola sendiri oleh keluarga pemilik Hotel Jamrud Syariah yang tidak menggunakan bahan-bahan masakan yang non halal/tidak berlabel halal.

#### 6) Ruang Karyawan

Berdasarkan hasil observasi penulis, Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun memiliki peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan. Kemudian kamar mandi karyawan berupa kamar mandi tertutup untuk satu orang bukan kamar mandi yang didalamnya diperuntukkan untuk beberapa orang yang mengharuskan adanya urinoir sebagai pemisah untuk menjaga pandangan.

#### 7) Restoran

Restoran yang ada pada hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun merupakan restoran yang dikelola oleh keluarga. Semua jenis makanan

dan minuman yang disajikan adalah jenis makanan halal tidak berbahan baku dari hal-hal yang diharamkan dalam Islam seperti daging babi, daging anjing, dan lain sebagainya. Bumbu atau penyedap yang digunakan menggunakan bahan halal.<sup>62</sup>

## **b. Pelayanan**

Untuk memelihara konsep syariah di lingkungan hotel, Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun menerapkan prinsip-prinsip dalam pelayanan sebagai berikut:

### **1) Kantor Depan**

Sesuai tata tertib yang ada pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun karyawan *front office* melakukan seleksi terlebih dahulu bagi tamu yang akan menginap. Kemudian, setiap tamu yang berpasangan dan akan menginap setidaknya dapat menunjukkan Kartu Tanda Penduduk suami-istri dan memiliki alamat yang sama.

### **2) Tata Graha**

#### **a) Penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat**

Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun menyediakan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat berupa sajadah di setiap kamar untuk tamu yang ingin shalat di dalam kamar.

#### **b) Penyediaan Al-Quran**

Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun juga menyediakan Al-Quran di setiap kamar tamu. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar tamu

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Bapak Angga di Lobby Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun, 21-07-2018 pukul 15.35 WIB.

hotel dapat melakukan ibadah dengan membaca Al-Quran di dalam kamar.

c) Makanan dan Minuman

d) Tersedia pilihan makanan dan minuman halal

Menu makanan dan minuman yang ada pada Hotel Jamrud Syariah dijamin kehalalannya karena menggunakan cara dan bahan-bahan yang halal.

e) Menyediakan makan sahur pada bulan ramadhan.

### **c. Pengelolaan**

Pengelolaan yang diterapkan dalam Hotel Jamrud Syariah adalah sebagai berikut:

#### **1) Manajemen Usaha**

Dalam mengelola Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun, manajemen hotel menerapkan sistem jaminan halal. Hal tersebut dilaksanakan dalam keseharian mulai dari penerimaan tamu , kemudian kamar tamu semua dilengkapi fasilitas-fasilitas untuk memudahkan dalam melakukan ibadah. Selain itu makanan yang dimasak menggunakan cara dan bahan-bahan yang halal.

Setiap tahun hotel selalu mengeluarkan zakat untuk dibagikan kepada seluruh karyawan hotel. Untuk gaji yang diperoleh karyawan tiap bulannya manajemen hotel tidak melakukan penyesihan untuk dialokasikan pada pembayaran zakat.

## 2) Sumber Daya Manusia

Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu hotel dan menjaga lingkungan hotel sesuai syariah Islam. Manajemen Hotel mewajibkan kepada seluruh karyawan dan karyawan untuk memakai seragam yang sopan. Khusus karyawan wajib mengenakan jilbab dan pakaian yang menutup aurat.

### C. Penyajian Data

#### 1. Pengelolaan pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun

Pengelolaan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan pemilik Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun mengenai pengelolaan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Adapun pertanyaan dan hasil wawancara diuraikan dibawah ini:

Identitas subjek yang peneliti wawancara merupakan pemilik sekaligus pengelola Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun:

Nama	: HS
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Umur	: 58 tahun
Jabatan	: Pemilik Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan bapak HS dari Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun mengenai sejak kapan dan



bagaimana awalnya beliau membuka Usaha Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Berikut jawaban Bapak HS:<sup>63</sup>

“Awalnya saya mendirikan Hotel ini pada tanggal 14 Maret 2014, Hotel ini adalah bisnis keluarga. Semuanya murni dikelola oleh saya dan anak-anak saya. Alasan saya mendirikan Hotel ini karena beberapa tahun lalu sebelum berdiri Hotel Jamrud ini saya kan sering ke luar kota ya, dan selalu menginap di Hotel Syariah. Kemudian saya pikir, coba aja di tempat saya tinggal ada hotel Syariah, pasti peluangnya besar dan bisa membawa keberkahan. Nah baru beberapa tahun kemudian saya bisa mewujudkan mimpi saya itu.”

Kemudian peneliti kembali bertanya kepada Bapak HS terkait Jumlah Karyawan yang bekerja di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun dan mengenai sistem pengelolaan bisnis Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Berikut adalah hasil wawancaranya:

“Kalau Jumlah Karyawan dulu Cuma sekitar 15 orang aja, sekarang alhamdulillah sudah sekitar 20 orang. Hotel ini kan Hotel berbasis Syariah ya, jadi yang jelas kami menerapkan sistem jaminan Halal buat para pengunjung”

Peneliti kemudian bertanya kepada Bapak HS mengenai harga per tipe kamar beserta produk yang ditawarkan. Berikut jawaban Bapak HS:

“Kalau tipe kamar, kita ada empat tipe. Yang paling terjangkau ada standar dengan harga Rp. 280.000,00 dan produk yang kami tawarkan berupa 1 kamar tidur tamu, kamar mandi lengkap dengan keran wudhu, sajadah, mukena, Al-Qur'an, ac dan ada tv kabel. Kemudian ada executive dengan harga Rp. 300.000,00 dan produk yang kami tawarkan tidak jauh berbeda dengan tipe standar Cuma dia ada dua bed dan kamar lebih luas. Tipe kamar yang ketiga, ada deluxe dengan harga Rp. 350.000,00 dan produk yang kami tawarkan sama dengan tipe executive Cuma di kamar ini bisa muat 5-6 orang. Dan tipe yang terakhir ialah VIP dengan harga Rp. 400.000,00 dan produk yang

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan bapak HS, 21-07-2018 pukul 13:05 WIB

membedakan dari tipe kamar sebelumnya adalah di tipe VIP ini tersedia 3 bed dan kami sediakan teh dan kopi setiap paginya.”

Lalu, pertanyaan kembali diajukan terkait dengan pengawasan yang diterapkan oleh Hotel Jamrud Syariah. Berikut jawaban yang diberikan Bapak HS:

“Pengawasan, pengawasan slalu kita lakukan, kalau nggak ada pengawasan bahaya nanti. Jadi setiap hari kalau nggak saya yang turun tangan ke hotel untuk melakukan pengawasan secara langsung ya istri saya yang turun langsung. Maklum ini kan bisnis keluarga jadi ya kita-kita semua yang menjaga dan mengawasinya. Selain secara langsung, kita juga punya CCTV 24 jam yang langsung tersambung ke *handphone* saya dan istri, jadi semuanya terekam. *InsyaAllah* aman”.

Pertanyaan kembali diajukan kepada Bapak HS terkait dengan apa yang menjadi acuan dari Hotel Jamrud Syariah dalam pengelolaan bisnisnya. Adapun pernyataan Bapak HS:

“Yang jadi acuan kita itu ya Syariah Islam nak, nah kalau di Hotel Jamrud Syariah ya yang jadi acuan itu DSN-MUI itu. Kalau nggak ada acuan ya susah kita ya buat mempertahankan kan produk-produk kita. Ya walau semuanya belum memenuhi, tapi kami berusaha mengevaluasinya”

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan mengenai syarat-syarat menjadi karyawan di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Berikut jawaban Bapak HS:

“Kalau penerimaan karyawan kita nggak mandang ijazah ya dek, yang penting agamanya, akhlaknya, mau diajarin, terampil, terus jujur juga. Disini ada juga kok yang baru lulus SMA langsung bekerja, dan kebetulan ada lowongan. Dan kami dari 20 orang karyawan itu juga hampir semuanya laki-laki, Cuma beberapa aja ada perempuan itu juga dibagian dapur. Biar tidak terjadi fitnah juga”

Pertanyaan terakhir peneliti ajukan terkait dengan tata cara pemesanan kamar Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Jawaban Bapak HS sebagai berikut:

“Kalau mau pesan bisa langsung ke *lobby* hotel dan bisa juga melalui telepon. Kalau lewat *lobby*, pembayaran bisa dilakukan di *lobby* langsung, kalau lewat telepon kami menetapkan aturan deposit lebih dulu minimal seharga satu malam dari tipe yang mau dipesan lewat pengunjung”

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa awalnya pemilik Hotel Jamrud Syariah mulai membuka usahanya pada tanggal 14 Maret 2014 dimana usaha perhotelan ini murni bisnis keluarga dan dikelola oleh pemilik Hotel itu sendiri beserta anak-anaknya. Terinspirasi dari seringnya beliau ke luar kota akhirnya beliau bisa membuka usaha perhotelan. Dari wawancara juga diketahui bahwa Jumlah karyawan yang dulunya sekitar 15 orang sekarang mulai bertambah hingga 20 orang.

Tipe kamar di Hotel Jamrud Syariah ini dibagi menjadi 4, mulai dari standart dengan harga Rp.280.000,00 , *executive* dengan harga Rp.300.000,00, *deluxe* dengan harga Rp.350.000 dan VIP dengan Harga Rp .400.000,00 . Dimana dari empat tipe harga itu memiliki fasilitas-fasilitas yang berbeda-beda namun tetap mengutamakan produk-produk yang menyangkut dengan ibadah.

Selain itu, berdasarkan wawancara diatas, diketahui bahwa perekrutan karyawan di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun tidak memiliki syarat khusus atau dibatasi oleh tingkat pendidikan. Namun, lebih mengutamakan agama, akhlak, keterampilan, kedisiplinan dan kejujuran

dalam bekerja. Hal ini dilakukan pemilik Hotel karna semata-mata ingin membantu orang-orang yang memiliki niat baik namun belum memiliki pekerjaan.

Mengenai pemesanan di Hotel jamrud Syariah memiliki dua cara, yaitu melalui *Lobby* dan melalui telepon. Jika memesan langsung melalui *Lobby* pengunjung dapat membayar langsung ditempat, jika melalui telepon, pemilik hotel menetapkan deposit minimal satu malam sesuai tipe kamar yang dipesan.

Terkait dengan pengawasan, pemilik beserta istri sendiri yang mengawasi secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung dilakukan dengan cara berkunjung ke Hotel dan tidak langsung dilakukan dengan cara menyambungkan *CCTV* ke *Handphone* pemilik.

## **2. Produk Perhotelan Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 2 Tahun 2014**

Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, Hotel jamrud Syariah Pangkalan Bun tentunya sangat mementingkan kepuasan pengunjung hotel. Umumnya pelanggan akan selalu mengingat keunggulan produk yang disajikan kepada konsumen. Jika dirasa cukup memuaskan maka akan membuat mereka enggan berpaling kepada yang lainnya. Bagi sebuah usaha perhotelan, pengelolaan produk dan layanan sangat dibutuhkan untuk melihat permintaan pasar yang berbeda-beda. Khususnya bagi pengunjung muslim yang kebutuhannya tidak lepas dari

nilai-nilai ajaran agama Islam. Dalam pengelolaan bisnis Hotel Syariah sendiri menurut dewan syariah nasional terbagi menjadi tiga, yaitu produk, pelayanan dan pengelolaan.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Pemilik Hotel Jamrud Syariah pangkalan Bun, karyawan dan pengunjung mengenai produk perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Adapun pertanyaan dan hasil wawancara tersebut diuraikan dibawah ini

a. Pemilik Hotel Jamrud Syariah

Nama	: HS
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Umur	: 58 tahun
Jabatan	: Pemilik Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak HS terkait produk yang ditawarkan Hotel Syariah pangkalan Bun. Adapun hasil wawancara dengan bapak HS sebagai berikut:

“Produk yang kami tawarkan kepada pengunjung yaitu ada toilet umum dimana di toilet umum tersebut sudah kami sediakan peralatan praktis untuk bersuci ya. Terus kamar tidur tamu juga sudah kami sediakan sajadah untuk beribadah, Al-Qur'an, kemudian tidak kami berikan akses untuk pornografi dan ini yang paling penting. Dijamin 100% bahwa Hotel Jamrud Syariah tidak menyediakan alkohol setetes pun. Kamar mandi tamu juga kami sediakan peralatan lengkap untuk bersuci, keran khusus untuk berwudhu juga ada jadi tamu nggak usah susah-susah nyari tempat wudhu dan tertutup. Selain fasilitas buat tamu tadi, kami juga memiliki dapur tersendiri untuk makan para pengunjung yang dimulai dari jam 6 pagi sampai jam 10 pagi. Hotel ini kan milik keluarga jadi otomatis kami-kami juga yang mengawasi makanan dan minuman halal yang kami sediakan. Pokoknya dijamin sesuai lah dengan Syariah Islam. Kami juga memperhatikan ruang karyawan, dimana karyawan



kami berikan ruang sendiri untuk istirahat, untuk bersuci semuanya lengkap. Produk lainnya itu ruang ibadah, kalau ruang ibadah kami ada tapi kalau mushola belum ada, mengingat masjid Mujahidin sangat dekat dengan lokasi Hotel jadi ya alangkah baiknya bagi kaum laki-laki ke masjid saja. Sejauh ini itu produk yang kami tawarkan kepada pengunjung dan masalah kolam renang dan spa. Kami tidak menyediakan”

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa produk yang ditawarkan oleh Hotel Jamrud Syariah sebagaimana sudah dijelaskan oleh Bapak HS diatas, sudah memenuhi kriteria mutlak yang sudah ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014

b. Karyawan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun

Berikut adalah identitas Karyawan Hotel Jamrud Syariah yang pertama peneliti wawancara:

Nama	: D
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Pekerjaan	: Resepsionis
Umur	: 24 tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak D dari Hotel Jamrud Syariah terkait dengan sejak kapan Bapak D bekerja di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Berikut jawaban Bapak D:<sup>64</sup>

“Saya bekerja disini kalau nggak salah mulai tanggal 23 April 2014. Kebetulan saya dikasih tau temen saya kalau disini ada lowongan, ya langsung aja daftar langsung kesini, diwawancarai dan alhamdulillah diterima sampai sekarang”

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Bapak D di lobby hotel, 21-07-2018 pukul 13:45 WIB.



Pertanyaan kembali peneliti ajukan terkait dengan cara pemesanan kamar Hotel Jamrud Syariah. jawaban Bapak D sebagai berikut:

“Kalau pemesanan itu bisa di *lobby* langsung atau lewat telepon. Kalau lewat *lobby* ya bayarnya langsung di resepsionis, kalau lewat telepon harus deposit dulu sesuai kamar yang dipesan minimal 1 malam”

Kemudian, peneliti mengajukan pertanyaan terkait dengan produk yang ditawarkan Hotel Jamrud Syariah. Penuturan subjek Hotel Jamrud Syariah Bapak D sebagai berikut:

“Kalau produk yang saya ketahui, Hotel Jamrud Syariah ini punya toilet umum nah didalam toilet umum itu sudah kami sediakan kayak keran khusus wudhu, alat bersuci lainnya juga ada. Kemudian dikamar tidur tamu sudah ada sajadah, al-qur'an, ada beberapa tipe kamar yang kami sediakan air mineral ada juga kopi atau teh itu semua tergantung tipe kamarnya. Produk yang lain yaitu kamar mandi tamu sudah kami sediakan lengkap, mulai dari sikat gigi, siwak keran khusus wudhu dan peralatan bersuci pada umumnya. Dan kami punya dapur sendiri yang dimasak karyawan hotel sendiri dan bahan makanan dan minuman yang dibuat itu insyaAllah halal. Dan dari pihak hotel kami juga disediakan ruangan khusus bagi para karyawan, isinya didalam itu ada alat-alat untuk beribadah, dan dit toilet karyawan itu sudah ada peralatan buat wudhu, dan kalau kami mau ganti seragam ya diruang karyawan juga bisa mbak. Produk lain dalam ruang ibadah, ruang ibadahnya kami jaga kebersihannya, kalau mushola belum ada, tapi diruang ibadah yang kami sediakan itu sudah ada peralatan shalat yang layak, dan tempat wudhu yang layak.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa pemesanan dapat dilakukan dengan 2 cara, melalui telepon dan datang langsung ke *lobby*. Kemudian mengenai produk, Hotel Jamrud Syariah

sudah berusaha memenuhi apa yang sudah ditentukan oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 tahun 2014

Subjek Karyawan kedua Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang peneliti wawancara:

Nama : RR  
Jenis kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Resepsionis  
Umur : 27 tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak RR dari Hotel Jamrud Syariah terkait sejak kapan bekerja di Hotel Jamrud Syariah. berikut jawaban Bapak RR:<sup>65</sup>

“Saya kerja disini mulai tanggal 13 mei 2015 sampai sekarang di bagian resepsionis. Dan saya tau lowongan kerja ada di Hotel Jamrud Syariah ini dari teman saya yang sudah bekerja disini. Saya lulusan SMA saja, kata bapak yang penting jujur, ulet dan selalu mau belajar bisa bekerja disini asal ada lowongan”

Pertanyaan kembali peneliti ajukan terkait tata cara pemesanan kamar di Hotel Jamrud Syariah. berikut jawaban Bapak RR”

“kalau mau pesan kamar bisa lewat resepsionis langsung atau lewat telepon. Kalau lewat kami sebagai resepsionis ya langsung bayar di tempat kalau lewat telepon deposit dulu minimal 1 malam sesuai tipe kamar yang mau dipesan. Nanti kalau sudah pesan, pas datang ke Hotel baru kami seleksi”

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan terkait dengan produk apa yang ditawarkan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Bapak RR di lobby hotel, 21-07-2018 pukul 14:05 WIB.

“Produk yang ada di Hotel Jamrud syariah Pangkalan Bun ini meliputi kamar tidur tamu yang didalamnya ada sajadah, Al-Quran, air mineral/kopi/teh, tv kabel yang channelnya lebih dominan acara Islam, kemudian toilet umum dimana isinya seperti toilet pada umumnya, dan ditambah peralatan praktis untuk bersuci. Kamar mandi tamu dengan kamar mandi yang tertutup dari pandangan, peralatan untuk bersuci, keran khusus untuk wudhu, sikat gigi dan siwak. Di dapur ada dapur khusus untuk mengolah makanan dan minuman yang halal. Ruang karyawan ada peralatan untuk bersuci di kloset, ada peralatan untuk wudhu di kamar mandi karyawan dan bisa ganti baju di ruang karyawan. Ruang ibadah kami bersih dan terawat karna kami sendiri yang membersihkan, kalau mushola nggak ada, kami lebih mengutamakan ke masjid terdekat, diruang ibadah ada peralatan lengkap buat sholat yang bersih dan wangi dan kami edikan tempat untuk berwudhu yang layak dan bersih”

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa ada dua cara memesan hotel, yaitu dapat melalui telepon dan datang langsung ke *lobby*, mengenai produk yang ditawarkan oleh Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun jika ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 sebagian besar Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun memenuhi kriteria mutlak tersebut dan hal tersebut tentunya dapat meyakinkan bahwa Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun merupakan Hotel yang memperhatikan peraturan pemerintah dan kepuasan pengunjung.

Subjek Karyawan Ketiga Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang peneliti wawancara:

Nama : PDS  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : House Keeping

Umur : 19 tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak PDS terkait dengan sejak kapan bekerja di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Adapun jawaban Bapak PDS sebagai berikut:<sup>66</sup>

“Saya bekerja disini sejak tanggal 24 Juni 2017, setahun setelah saya lulus SMA dapat info dari teman yang dulunya bekerja disini, dan alhamdulillah sampai sekarang masih bekerja disini”

Kemudian peneliti kembali mengajukan pertanyaan terkait tata cara pemesanan kamar di Hotel Jamrud Syariah. jawaban Bapak PDS sebagai berikut:

“Yang saya tau bisa lewat resepsionis langsung atau lewat telepon. Kalau lewat lobby ya langsung bayar, kalau lewat telepon nggak terlalu paham ya. mungkin bisa ditanyakan langsung ke resepsionis”

Pertanyaan tidak berhenti sampai disitu, peneliti kembali mengajukan berupa produk-produk apa saja yang ditawarkan oleh Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun kepada pengunjung. Berikut penuturan dari Bapak PDS:

“Produk yang ada di Hotel itu ada toilet umum, isinya ya ada peralatan praktis buat bersuci di urinoir dan kloset. Terus kamar tidur tamu itu ada bed, ac, tv kabel, Al-Qur'an, tv kabelnya banyak channel Islaminya mbak terus air mineral, teh, kopi kami sediakan tergantung type kamar yang dipilih. Kemudian di kamar mandi tamu sudah jelas ada peralatan untuk bersuci, buat wudhu maupun mandi, keran khusus buat wudhu juga ada. Setelah itu ruang karyawan kami, sudah disediakan peralatan yang baik dikloset, terus disediakan keran khusus untuk berwudhu, dan diruang karyawan juga kami bisa ganti pakaian. Dapur juga kami punya dapur khusus untuk makan pengunjung,

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan bapak PDS di lobby Hotel, 21-07-2018 pukul 18:20 WIB.

dapur ini mengolah makanan dan minuman yang halal, dijamin halal pokoknya. Kemudian ruang ibadah, ada tapi kayak ruang kecil aja soalnya kami lebih mengutamakan pergi ke masjid. Di ruang ibadah juga bersih tempatnya, wangi, kami sediakan sajadah dan mukena buat tamu yang mau beribadah di ruang ibadah, tempatnya nyaman, sejuk tidak pengap dan ada juga tempat wudhunya.”

Dari wawancara diatas diketahui bahwa cara pemesanan kamar di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu lewat telepon dan resepsionis. Mengenai produk perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun sudah memenuhi kriteria mutlak yang sudah ditetapkan oleh Dewan Syariah nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.

Subjek Karyawan keempat Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang peneliti wawancara:

Nama	: S
Jenis Kelamin	: laki-Laki
Pekekerjaan	: Karyawan
Umur	: 22 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak S dari Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun terkait dengan sejak kapan bekerja di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Berikut jawaban Bapak S:<sup>67</sup>

“Saya bekerja disini sejak tanggal 24 Juni 2018, baru aja beberapa bulan lalu. Dan syaratnya buat kerja disini tu yang penting mau kerja aja, jujur, punya akhlak insyaAllah ketrima”

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Bapak S di lobby hotel, 21-08-2018 pukul19:00 WIB.



Kemudian peneliti kembali mengajukan pertanyaan terkait dengan tata cara pemesanan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.

Berikut jawaban Bapak S:

“Yang saya tau ke lobby aja langsung bayar ke resepsionis, sama yang kedua lewat telepon. Nah kalau lewat telepon saya belum terlalu tau bayarnya gimana, soalnya saya masih ditraining”

Peneliti kembali mengajukan pertanyaan terkait dengan produk-produk apa saja yang ditawarkan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.

Berikut penuturan Bapak S:

“Produknya yang saya tau itu ada kamar tidur tamu isinya bed, tv kabel, ac, air mineral, sajadah, Al-Qur'an. Terus ruang karyawan ada peralatan untuk bersuci, ada urinoirnya walau Cuma 1, dan peralatan untuk berwudhu dikamar mandi karyawan. Kemudian dapur khusus untuk mengolah makanan dan minuman yang halal. Di kamar mandi tamu isinya ada peralatan praktis buat bersuci, ada keran khusus untuk wudhu, dan kamar mandinya tertutup. Toilet umum juga ada, isinya sama kayak kamar mandi tamu. Sudah ada peralatan praktis untuk bersuci, berwudhu juga kami sediakan. Terus ruang ibadah juga ada, bentuknya jelas bersih, wangi dan terawat, ada sajadah dan mukenanya didalam, di ruang ibadah juga ada tempat buat wudhu.”

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa cara pemesanan hotel melalui dua cara yaitu telepon dan lobby. Mengenai produk, berdasarkan hasil wawancara kemudian peneliti bandingkan dengan ketentuan mutlak yang sudah ditentukan oleh DSN-MUI sebagian besar sudah memenuhi ketentuan DSN-MUI.



Subjek Karyawan kelima Hotel Jamrud Syariah yang peneliti wawancara:

Nama : EM  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Karyawan  
Umur : 29 tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Ibu EM dari Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun terkait dengan sejak kapan Ibu EM bekerja di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Berikut jawaban Ibu EM:<sup>68</sup>

“Saya bekerja sebagai koki buat sarapan setiap pagi di Hotel Jamrud Syariah ini sudah sejak tanggal 13 Mei 2015, dan semua yang mengatur bahan-bahan itu yang saya ikut andil buat mengontrol makanan dan minumannya. Dan saya nggak sekolah sarjana ya, yang penting bisa masak aja dulu”

Kemudian pertanyaan kembali peneliti ajukan terkait tata cara pemesanan kamar Hotel di Hotel Jamrud Syariah. berikut jawaban Ibu EM:

“Kalau mau pesan tu ke resepsionis ja langsung, langsung bayar di resepsionis . Bisa juga lewat telepon, jadi ketentuannya dengan resepsionis kalau ditelepon”

Peneliti kembali mengajukan pertanyaan terkait dengan produk yang ditawarkan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun kepada

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan Ibu EM di lobby hotel, 21-08-2018 pukul 20:00 WIB.

pengunjung. Penuturan Subjek Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun Ibu EM:

“Kalau saya kan dibagian dapur ya,yang saya tau itu dibagian dapur kami ada dapur khususnya jadi saya yang masak saya yang tau bahan-bahan yang dimasak itu halal. Terus kami juga dikasih ruang khusus buat karyawan, nah isinya itu ada toilet khusus buat karyawan ada peralatan buat bersucinya, buat wudhu juga ada, ganti pakaian juga diruang karyawan bisa, terus ditoilet dikasih sekat-sekat gitu ya. Habis tu toilet umum sudah lengkap isinya. Ada kloset, shower buat mandi, buat wudhu juga ada. Di kamar tidur tamu ada sajadah, al-Qur'an, tv kabel, ac. Kemudian di kamar tidur tamu itu ada kamar mandi tamu. Kurang lebih sama toilet umum isinya ya. Terus ruang ibadahnya juga ada. Isinya ada sajadah, mukena dan dilengkapi fasilitas AC ya biar nggak panas, tempat wudhunya juga ada.”

Dari wawancara dengan Ibu EM diatas diketahui bahwa cara memesan kamar hotel dapat melalui resepsionis dan telepon. Kemudian Ibu EM bekerja sebagai koki khusus di Hotel Jamrud Syariah. Ibu EM menjelaskan secara umum produk perhotelan Syariah Pangkalan Bun sudah memenuhi kriteria mutlak jika ditinjau dari DSN-MUI.

Berdasarkan wawancara dengan kelima subjek diatas, maka dapat diketahui bahwa produk perhotelan syariah yang ditawarkan oleh Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun meliputi Toilet Umum, Kamar Tidur Tamu, Kamar Mandi Tamu, Dapur, Ruang Karyawan dan Ruang

Ibadah dimana masing-masing produk tersebut memiliki kriteria dan Hotel Jamrud Syariah dapat memenuhi kriteria mutlak tersebut.

c. Subjek dari Pengunjung Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun

Berikut adalah identitas subjek pengunjung Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang peneliti wawancara:

Nama : FWU  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Wirausaha  
Umur : 27 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung kepada Ibu FWU dari Pengunjung Hotel Jamrud Syariah terkait dengan alasan memilih Hotel Jamrud Syariah. Berikut jawaban dari ibu FWU:<sup>69</sup>

“Alasan saya menginap disini ya karna harganya pertama ya mbak, menurut saya terjangkau, kemudian pelayanannya itu sangat baik sekali, saya jadi gak was-was kalau disini. Soalnya sudah pasti aman. Sudah dari awal di seleksi, ditanyain dulu buku nikah saya sama suami saya, terus dikasih tau rumah makan yang halal dimana, masjid terdekat dimana. Kamar tidur tamunya juga bersih, ada ornamen-ornamen Islamnya, musik yang diputarkan juga tentang lagu-lagu rohani ya nggak kayak lagu-lagu disko gitu, disediakan sajadah, mukena, siwak, tasbeih, terus ada petunjuk arah kiblat juga dikamar jadi nggak bingung mbak. Di kamar mandi juga ada klosetnya, shower buat mandi, keran khusus wudhu. Terus kalau pagi kita dikasih makan dan pilihan makanan dan minumannya macem-macem. Ada nasi goreng, ayam goreng masak merah, macem-macem pokoknya dek. Terus selama saya disini, nggak pernah saya liat orang yang rohnya pendek atau bir segala macem, tentram lah pokoknya disini hehe. Sudah halal, dapet berkah karyawan-karyawatnya sopan. Terus satu lagi, anak saya kalau disini jadi lebih sering dengerin lagu-lagu Islam”

---

<sup>69</sup> Wawancara dengan Ibu FWU di lobby hotel, 22-08-2018 pukul 09:00 WIB.

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa alasan ibu FWU memilih menginap di Hotel Jamrud Syariah adalah selain karna harga yang terjangkau juga karna produk yang ditawarkan memuaskan dan berbeda dengan Hotel pada umumnya.

Subjek kedua Pengunjung Hotel Jamrud Syariah yang peneliti wawancara:

Nama : M  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Umur : 53 tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung kepada Bapak M dari Pengunjung Hotel Jamrud Syariah terkait dengan alasan memilih Hotel Jamrud Syariah. Berikut jawaban dari Bapak M:<sup>70</sup>

“Saya kan dari luar pulau Kalimantan ya dek, jadi setiap saya ada urusan luar kota itu saya selalu lebih milih Hotel Syariah. Kalau di Surabaya saya milih di Hotel Wali Songo, kalau disini yang saya tau ya Hotel jamrud ini. Ya menurut saya, saya itu mencari keberkahannya ya. selain menjaga hati istri saya dirumah juga biar ngurangin dosa dikit lah. Terus yang suka dari Hotel disini itu harganya murah tapi pelayanannya bagus dan fasilitas lengkap. Dari fasilitas kamar tidur, kamar mandi, peralatan buat bersih-bersih badan, buat wudhu, buat ibadah ada semua di kamar hotel. Peralatan itu juga ada di toilet umum, di ruang ibadah. Terus makanannya enak-enak ya, saya paling suka nasi gorengnya hehe. Terus karyawannya itu fast respon ya, kalau saya tanya-tanya itu info yang dikasih memuaskan lah. Dari rumah makan yang halal, tempat tujuan yang mau saya lihat, pokoknya bagus. Terus seragam mereka itu gak seksi dan sopan.”

---

<sup>70</sup> Wawancara dengan Bapak M di lobby hotel, 22-07-2018 pukul 09:55 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa alasan bapak M memilih Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun karena memang sudah terbiasa dengan jasa Hotel Syariah. Kemudian produk yang ditawarkan oleh pihak Hotel Jamrud Syariah juga sangat memuaskan.

Subjek pengunjung ketiga Hotel Jamrud Syariah yang peneliti wawancara:

Nama : EF  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Umur : 37 tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung kepada Ibu EF dari Pengunjung Hotel Jamrud Syariah terkait dengan alasan memilih Hotel Jamrud Syariah. Berikut jawaban dari Ibu EF<sup>71</sup>:

“Alasan saya, ya saya cari aman ya. kan saya sendiri kesini nggak sama suami atau keluarga. Jadi kalau disini kan minimal pegawainya bermoral, tau agama, tidak ada perzinahan ya serasa dirumah aja. Dan lokasinya dekat dengan tempat yang mau saya datangin. Pegawai perempuannya juga sopan, pakai jilbab. Kamar tidurnya juga nyaman, rapih, bersih, ada petunjuk arah kiblatnya, dan alat ibadah sudah disediakan. Bagus mbak”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa alasan ibu EF memilih hotel Jamrud Syariah adalah karena ingin mencari aman dan tentram. Selain itu produk yang cukup memuaskan juga menjadi pertimbangan tersendiri bagi ibu EF.

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan Ibu EF di *lobby* hotel, 22-08-2018 pukul 10:20 WIB.

Subjek pengunjung keempat Hotel Jamrud Syariah Pangkalan

Bun yang peneliti wawancara:

Nama : F  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : PNS  
Umur : 33 tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung kepada Ibu F dari Pengunjung Hotel Jamrud Syariah terkait dengan alasan memilih Hotel Jamrud Syariah. Berikut jawaban dari Ibu F:<sup>72</sup>

“Menurut saya karna Hotel ini dari yang saya tau dia pake label Syariahnya, jadi kan ini bisa jadi keunggulan dari Hotel sendiri. Terus saya kan risih ya liat cewek-cewek yang pakai pakaian seksi, makanya saya milih disini. Terus selain nyelesaiin urusan disini, juga biar saya masih bisa fokus ibadah, kan disiapin juga dari Hotel fasilitas ibadahnya”

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa alasan Ibu F memilih Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun adalah karena label syariah dari Hotel tersebut. Dengan melabelkan menjadi syariah, Ibu F menilai produk perhotelan syariah memiliki kelebihan tersendiri.

Subjek pengunjung kelima Hotel Jamrud Syariah Pangkalan

Bun yang peneliti wawancara:

Nama : AA  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Swasta  
Umur : 40 tahun

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan Ibu F di lobby hotel, 22-08-2018, pukul 11:00 WIB



Peneliti melakukan wawancara langsung kepada Bapak AA dari Pengunjung Hotel Jamrud Syariah terkait dengan alasan memilih Hotel Jamrud Syariah. Berikut jawaban dari Bapak AA:<sup>73</sup>

“Alasan saya memilih Hotel ya karna tempatnya dekat dengan tempat yang mau saya datangi, kemudian murah dengan fasilitas ibadah yang lengkap, produk yang mereka kasih ke pengunjung juga layak lah. Dari mulai selimut, air mineral, al-qur'an, sajadah, adatepat wudhunya khusus apalagi di atapnya tu dikasih tau arah kiblat dimana jadi nggak bingung mbak, itu aja sih menurut saya”

Dari wawancara diatas diketahui bahwa alasan bapak AA memilih menginap di Hotel Jamrud Syariah adalah karena lokasi yang strategis, selain alasan tersebut produk ibadah yang sangat layak menjadi alasan tersendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima subjek diatas, diketahui bahwa produk perhotelan syariah pada hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun menjadi alasan terdepan bagi para pengunjung yang telah menginap di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Kemudian jika dilihat kembali penjelasan produk berdasarkan keterangan para pengunjung dan dibandingkan oleh Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 sudah memenuhi kriteria mutlak dan sesuai oleh peraturan pemerintah tersebut.

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan Bapak AA di *lobby* hotel, 22-08-2018 pukul 13:00 WIB.



### **3. Pelayanan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014**

Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, Hotel jamrud Syariah Pangkalan Bun tentunya sangat mementingkan kepuasan pengunjung hotel. Umumnya pelanggan akan selalu mengingat keunggulan produk yang disajikan kepada konsumen. Jika dirasa cukup memuaskan maka akan membuat mereka enggan berpaling kepada yang lainnya. Bagi sebuah usaha perhotelan, pengelolaan produk dan layanan sangat dibutuhkan untuk melihat permintaan pasar yang berbeda-beda. Khususnya bagi pengunjung muslim yang kebutuhannya tidak lepas dari nilai-nilai ajaran agama Islam. Dalam pengelolaan bisnis Hotel Syariah sendiri menurut dewan syariah nasional terbagi menjadi tiga, yaitu produk, pelayanan dan pengelolaan.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Pemilk Hotel Jamrud Syariah pangkalan Bun, karyawan dan pengunjung mengenai pelayanan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Adapun pertanyaan dan hasil wawancara tersebut diuraikan dibawah ini:

#### **a. Pemilik Hotel Jamrud Syariah**

Berikut adalah identitas subjek pertama yang peneliti wawancara yang merupakan pemilik Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun:

Nama : HS

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Umur : 58 Tahun

Jabatan : Pemilik Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan bapak HS dari Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun mengenai pelayanan yang ditawarkan kepada pengunjung Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.

Berikut penuturan Bapak HS:

“Pelayanan yang kami tawarkan seperti diseleksinya tamu yang akan menginap. Jadi kalau yang mau menginap itu lain jenis misal, itu kami cek dulu KTP nya, kalau bisa bawa buku nikah, misalkan nggak bawa buku nikah ya minimal alamat KTPnya itu sama tidak berbeda. Kemudian kami beri informasi mengenai masjid terdekat. Nah kebetulan masjid terdekat ada di masjid Mujahidin yang kalau jalan kaki aja nggak sampai 5 menit itu sudah sampai. Pelayanan yang lain seperti kami sediakan peralatan shalat yang bersih dan terawat kemudian kami sediakan Al-Quran jika pengunjung ingin membaca Al-Quran atau mau tadarusan. Kemudian makanan dan minuman halal, nah istimewanya kami. Kami selalu menyediakan makan sahur pada saat bulan ramadhan, jadi pengunjung yang menginap dibulan ramadhan tidak usah susah-susah mencari makanan buat sahur. Dan bedanya Hotel Kami dengan hotel-hotel konvensional lain itu adalah kami sama sekali tidak menyediakan hiburan yang melanggar syariat Islam”

Dari wawancara tersebut, terlihat bahwa pelayanan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun sangat memperhatikan kepuasan pelanggan. Selain itu, jika ditinjau dari DSN-MUI pelayanan perhotelan Syariah Pangkalan Bun sudah memenuhi kriteria mutlak.

b. Karyawan Hotel Jamrud Syariah

Berikut adalah identitas Karyawan Hotel Jamrud Syariah yang peneliti wawancara:

Nama : D  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Resepsionis  
Umur : 24 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak D dari Hotel Jamrud Syariah terkait dengan pelayanan yang dapat diberikan karyawan kepada pengunjung. Penuturan Bapak D sebagai berikut:

“Kalau pelayanan dasar, yang pertama kami melakukan seleksi tamu ya mbak, jadi kalau ada tamu yang bukan muhrim dan mengaku sebagai pasangan suami istri ya kami minta buktinya kayak buku nikah, pasport atau minimal KTP nya itu satu alamat, kemudian jika ada pengunjung lain yang menanyakan tentang masjid, kebetulan Hotel Jamrud ini tempatnya nggak begitu jauh dengan Masjid Mujahidin, kami juga memberikan informasi tentang rumah makan yang halal, kegiatan Islami juga kami infokan kepengunjung. Kemudian enak nya di Hotel Jamrud ini, kalau pas bulan ramadhan kami edikan makanan sahur yang makanan dan minumannya itu dijamin halal sesuai syariah Islam.”

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pengunjung Hotel Syariah sudah sesuai dengan apa yang sudah ditentukan menjadi kriteria mutlak dari DSN-MUI.

Subjek karyawan kedua Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang peneliti wawancara:

Nama : RR  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Resepsionis  
Umur : 27 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak RR dari Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Hotel Jamrud Syariah kepada pengunjung Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Berikut jawaban Bapak RR:

“Pelayanan yang kami berikan kepada pengunjung di bagian depan awalnya untuk calon pengunjung wajib kami lakukan seleksi bagi tamu yang datang berpasangan. Biasanya akan kami cek buku nikah , pasport atau KTP nya. Jika KTP nya beda alamat antara pasangan tersebut, maka terpaksa kami larang. Karna aneh gitu kan masak suami istri beda alamat. Kemudian kami berikan informasi mengenai masjid terdekat dan informasi mengenai kegiatan yang bernuansa Islami. Selain itu di bagian depan kami juga akan memberi informasi mengenai rumah makan halal. Di bagian tata graha kami sediakan perlengkapan shalat yang bersih, terawat dan wangi dan juga ada Al-Qur'an. Di bagian makan dan Minuman. Jadi kami menyediakan makan dari jam 6 pagi sampai jam 10 pagi, makanan itu gratis untuk pengunjung di Hotel jamrud Syariah ini. Dan makanan minuman yang kami sediakan tentunya halal karena dapurnya juga karyawan yang memasak dan mengelolanya, jika bulan ramadhan kita menyediakan makanan buat sahur.”

Dari wawancara tersebut terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun sudah memenuhi kriteria mutlak jika ditinjau oleh DSN-MUI mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.

Subjek karyawan ketiga Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun  
yang peneliti wawancara:

Nama : PDS  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : *House Keeping*  
Umur : 19 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan bapak PDS  
terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada  
Pengunjung Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Adapun jawaban  
bapak PDS sebagai berikut:

“Pelayanan yang dapat kami berikan itu berupa seleksi terhadap tamu, entah itu berpasangan maupun sendiri atau rombongan. Kemudian kami akan memberikan info mengenai kegiatan yang bernuansa Islami, masjid terdekat juga kami infokan, info mengenai rumah makan yang halal juga kami infokan kepada pengunjung yang memang membutuhkan. Kami juga melayani penyediaan sarapan pagi dari jam 6 pagi sampai jam 10 pagi untuk pengunjung secara gratis, dimana makanan ini nggak cuman 1 macam tapi ada beberapa macam dan dijamin semuanya halal, selain itu kami juga menyediakan makanan sahur di bulan ramadhan.”

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa pelayanan yang diberikan karyawan kepada pengunjung tidak ada yang melanggar syariat Islam dan sudah sesuai dengan DSN-MUI.

Subjek karyawan keempat Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun  
yang peneliti wawancara:

Nama : S  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Karyawan  
Umur :22 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan bapak S dari Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun terkait dengan pelayanan yang diberikan karyawan kepada pengunjung Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Berikut jawaban Bapak S:

“Kalau sebagai karyawan, yang kami lakukan itu ya seleksi dulu buat tamu, itu penting ya apalagi buat tamu yang berpasangan. Kemudian buat pengunjung yang menginap kami selalu memberikan informasi mengenai masjid terdekat, kegiatan bernuansa Islami dan warung makan yang halal, dan kami juga sudah menyediakan al-qur'an di masing-masing kamar tidur tamu. Kami juga memberikan pelayanan berupa sarapan di pagi hari, nah makanan dan minuman ini halal dan kami juga menyediakan makan sahur khusus di bulan Ramadhan. Dan fasilitas dan hiburan yang kami berikan ini sama sekali tidak ada yang mengarah kepada pornografi maupun pornoaksi. Musik pun yang kami putar itu bernuansa Islami.”

Dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa pelayanan yang ada di Hotel Jamrud Syariah sangatlah memperhatikan aspek kepuasan pengunjung. Dan jika dilihat dari kriteria mutlak yang telah ditentukan oleh DSN-MUI mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 pelayanan tersebut sudah sesuai.



Subjek karyawan kelima Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang peneliti wawancara:

Nama : EM  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Karyawan  
Umur : 29 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan ibu EM dari Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap pengunjung. Berikut jawaban Ibu EM:

“Kalau saya sebagai koki disini, sudah pasti mengolah makanan dan minuman yang halal, makanan dan minumannya nggak cuman 1 tapi ada beberapa pilihan gitu, kemudian dibulan Ramadhan juga saya mengolah makanan khusus buat sahur. Kemudian disini nggak ada ya fasilitas buat pornografi, gimana mau ada orang sebelum menginap aja diseleksi dulu tamu-tamunya dek. Terus musik juga ya itu kebanyakan yang diputar tidak boleh bertentangan dengan etika seni Islam. Dibagian depan tadi sudah saya jelaskan kalau selalu ada seleksi, takutnya nanti ada pasangan non muhrim menginap disini kan jadi bahaya, hilang berkah Hotel ya, terus info tentang masjid, restoran juga kami beri info untuk pengunjung bisa tanya di resepsionis. Di bagian tata graha juga ada alat sholat lengkap yang bersih ya, Al-Qur'an sudah pasti ada.”

Dari wawancara diatas, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun telah sesuai dengan peraturan Menteri Ekonomi dan Kreatif Nomor 2 Tahun 2014. Berdasarkan wawancara dengan kelima subjek diatas, maka dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Hotel Jamrud



Syariah Pangkalan Bun sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia.

Untuk memperkuat hasil penelitian, peneliti juga melakukan wawancara dengan pengunjung Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Adapun hasil wawancara dapat diuraikan sebagai berikut:

c. Subjek dari pengunjung Hotel Jamrud Syariah

Berikut adalah identitas subjek pengunjung Hotel Jamrud Syariah yang pertama peneliti wawancara:

Nama	: FWU
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Wiraswasta
Umur	: 27 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung kepada Ibu FWU dari pengunjung hotel syariah terkait dengan sistem pelayanan yang diberikan oleh Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Jawaban ibu FWU adalah sebagai berikut:

“Sistemnya baik menurut saya ya, nggak mungkin hotel nggak baik. Halal juga sistemnya menurut saya, dari mulai pegawai perempuannya berjilbab, terus diruang ibadah pun disediakan Al-Qur'an, banyak ornamen dan doa-doa di tempel di dinding. Halal mbak halal.”

Dari wawancara diatas diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Hotel Jamrud Syariah terbilang cukup baik dan memuaskan.

Subjek kedua pengunjung Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang peneliti wawancara:

Nama : M  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Umur : 53 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak M dari pengunjung Hotel Jamrud Syariah terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel kepada Pengunjung. Jawaban BapakM adalah sebagai berikut:

“Pelayanannya kepada pengunjung ya mbak. Baik sopan, mereka mengucapkan salam dulu sebelum mengajak bicara, senyum juga nggak pernah lupa. Mereka juga dapat sertifikat kan ditahun 2017, saya lihat di meja resepsionis”

Dari wawancara diatas terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun memuaskan. Hal tersebut terlihat dari pendapat positif dari Bapak M dan selain itu pelayanan yang diberikanpun tidak melanggar syariat Islam.

Subjek pengunjung ketiga Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang peneliti wawancara:

Nama : EF  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Umur : 37 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung kepada ibu EF dari pengunjung Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun kepada pengunjung. Berikut jawaban dari Ibu EF:

“Pelayanannya ramah, baik, sopan, selalu ngucapin salam. Pegawainya semuanya siap siaga, mereka pakai identitas karyawan masing-masing, berseragam juga dek. Halal juga insyaAllah ya walau kadang-kadang mereka masih canggung, mungkin karna baru atau malu-malu.”

Berdasarkan dari wawancara tersebut, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap pengunjung tidak melanggar syariat Islam walaupun dalam pelayanannya masih ada sikap canggung. Namun hal tersebut tidak mempengaruhi dari kriteria mutlak yang ditentukan oleh DSN-MUI.

Subjek pengunjung keempat Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang peneliti wawancara:

Nama	: F
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: PNS
Umur	: 33 Tahun

Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada Ibu F terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Jawaban Ibu F adalah sebagai berikut:

“Masalah pelayanan mereka bagus, dari awal saya datang diseleksi, ditanyain KTP nya, buku nikah saya, mereka juga ngasih salam. Fasilitasnya juga saya puas, mereka pakai

seragam sopan, bahkan ada beberapa pakai kopiah juga, ibu-ibu yang biasanya tukang masak pakai jilbab yang nutupin dada, dan itu sangat membantu ya. jarang kan disini ada penginapan yang memang menjaga pandangan kita”

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui pelayanan yang diberikan oleh Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun memiliki kelebihan tersendiri. Menurut ibu F pelayanan dihotel Jamrud Syariah bagus dan sopan.

Subjek pengunjung kelima Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang peneliti wawancara:

Nama	: AA
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Pekerjaan	: Swasta
Umur	: 40 Tahun

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan Bapak AA mengenai pelayanan yang diberikan oleh Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun kepada pengunjung Hotel Syariah pangkalan Bun. Jawaban Bapak SS adalah sebagai berikut:

“Sistem pelayanannya baik, sebelum masuk diseleksi dulu, ditanyain KTP, buku nikah dsb. Kemudian makanan dan minumannya juga enak dan saya yakin bahan-bahannya halal sih. Pegawainya ramah, siap siapa, dan mereka selalu gonta-ganti kostum ya nggak itu-itu aja. Mbak karyawan nya juga jilbabnya itu kayaknya dari Hotel , soalnya ada merk dari Hotel Jamrud Syariah. disini juga nggak pernah ya diputarin lagu-lagu yang aneh-aneh, banyak lagu rohaninya”

Dari wawancara diatas diketahui bahwa pelayanan perhotelan syariah pada hotel Jamrud Syariah memiliki pelayanan yang baik, tidak ada sesuatu yang melanggar Syariah. berdasarkan hasil wawancara dengan kelima subjek diatas, diketahui bahwa pelayanan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun meliputi pelayanan melalui kantor depan, tata graha, makan dan minuman serta fasilitas hiburan sudah memenuhi kriteria mutlak dari DSN-MUI.

#### **4. Pengelolaan Perhotelan Syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014**

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Pemilk Hotel Jamrud Syariah pangkalan Bun, karyawan dan pengunjung mengenai pengelolaan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Adapun pertanyaan dan hasil wawancara tersebut diuraikan dibawah ini:

a. **Pemilik Hotel Jamrud Syariah**

Berikut adalah identitas subjek yang peneliti wawancara:

Nama	: HS
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Umur	: 58 Tahun
Jabatan	: Pemilik Hotel Jamrud Syariah

Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada bapak HS mengenai pengelolaan yang diterapkan Hotel Jamrud Syariah pangkalan Bun. Penuturan beliau sebagai berikut:

“Mengenai pengelolaan yang kami terapkan diHotel ini ya sesuai syariah ya, semuanya di hotel kami terapkan sistem jaminan halalnya, karyawan sama karyawatnya juga kami kasih seragam. Mereka kan kerja shift-shiftn jadi gantian terus 1 minggu tu ya seragamnya lengkap”

Dari wawancara diatas diketahui bahwa pengelolaan perhotelan syariah sudah sesuai dengan syariat Islam. Berdasarkan dari keseluruhan jawaban tersebut diatas, diketahui bahwa produk, pelayanan dan pengelolaan yang ada pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun tidak melanggar syariat islam dan telah sesuai dengan kriteria mutlak yang telah ditentukan oleh Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi kreatif No 2 Tahun 2014 walau ada beberapa yang belum memenuhi syarat pihak hotel selalu akan mengevaluasi produk, pelayanan dan pengelolaannya.

b. Karyawan Hotel Jamrud Syariah

Berikut adalah identitas karyawan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang pertama peneliti wawancara:

Nama	: D
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Pekerjaan	: Resepsionis
Umur	: 24 Tahun



Peneliti melakukan wawancara langsung kepada Bapak D mengenai pengelolaan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Berikut penuturan Bapak D:

“Pengelolaannya kami selalu diawasi oleh manajer hotel sendiri, jadi setiap hari beliau turun tangan sendiri buat mengawasi dan kami selalu di bimbing, selain itu kami juga diberikan seragam. Jadi setiap hari bajunya nggak itu-itu aja mbak”

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa Hotel jamrud Syariah langsung diawasi oleh pemilik hotel, selain itu diberikan seragam pada masing-masing pegawai yang bervariasi. Pengelolaan ini, sesuai dengan peraturan menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.

Subjek karyawan kedua Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang peneliti wawancara:

Nama	: RR
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Pekerjaan	: Resepsionis
Umur	: 27 tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak RR mengenai pengelolaan yang Bapak RR ketahui. Berikut jawaban Bapak RR sebagai berikut:

“Pengelolaan yang ada di Hotel Jamrud Syariah ini menggunakan Sistem Jaminan Halal dan seluruh karyawan dan karyawatnya diberikan seragam . dimana seragam untuk perempuan wajib berjilbab dan menutupi dada dan laki-laki sopan.”

Berdasarkan jawaban diatas, dapat diketahui bahwa pengelolaan perhotelan syariah pada hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun menggunakan sistem jaminan halal, selain itu karyawan yang bekerja di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun diwajibkan berjilbab dan menutupi dada dan laki-laki berseragam serta berpakaian sopan.

Subjek karyawan ketiga Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang peneliti wawancara:

Nama : PDS  
Jenis kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : *House Keeping*  
Umur : 19 Tahun

Peneliti langsung bertanya kepada bapak PDS mengenai pengelolaan perhotelan bisnis syariah pada Hotel Jamrud Syariah. berikut jawaban Bapak PDS:

“Pengelolaan yang ada di hotel ini meliputi manajemen usaha yang sudah memiliki dan menerapkan Sistem Jaminan Halal dan seluruh karyawan diberi seragam yang sopan.”

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pengelolaan perhotelan bisnis syariah memiliki 2 aspek yaitu manajemen usaha yang memiliki dan menerapkan sistem jaminan halal dan seluruh karyawan yang memakai seragam sopan.

Subjek karyawan keempat Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang peneliti wawancara:

Nama : S  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Karyawan  
Umur : 22 Tahun

Peneliti bertanya secara langsung kepada Bapak S mengenai pengelolaan perhotelan bisnis syariah yang diterapkan oleh pihak hotel .  
berikut jawaban Bapak S:

“Pengelolaan yang ada di Hotel ini ya pakai Sistem Jaminan Halal, sudah terlihat dari seleksi tamu sampai makanan dan minumannya, kemudian selain itu karyawan juga diberi seragam yang sopan dan layak”

Dari wawancara diatas diketahui bahwa pengelolaan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah menggunakan sistem Jaminan halal, hal itu terlihat dari diseleksinya tamu yang mau menginap, makanan dan minuman yang dijamin halal dan karyawan yang memakai pakaian tertutup dan sopan.

Subjek karyawan kelima yang peneliti wawancara:

Nama : EM  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Karyawan  
Umur : 29 Tahun

Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada Ibu EM mengenai pengelolaan perhotelan bisnis syariah yang ada pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun:

“Pengelolaan, pengelolaan ya insyaAllah semuanya halal, mulai dari makanan dan minuman, sistemnya, isinya semuanya halal. Terus kami sebagai karyawan dan karyawan itu diberikan seragam sendiri yang sopan. Terus kalau saya kan perempuan itu jilbabnya minimal menutup dada”

Dari wawancara tersebut diketahui bahwa pengelolaan yang perhotelan syariah yang ada pada Hotel Jamrud Syariah pangkalan Bun menggunakan sistem jaminan halal.

Berdasarkan wawancara dengan kelima subjek diatas, maka dapat diketahui bahwa pengelolaan perhotelan bisnis syariah pada hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang meliputi manajemen usaha sudah terbilang memenuhi kriteria mutlak. Hal itu dikarenakan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun sudah menerapkan sistem jaminan halal dan eluruh karyawan dan karyawan memakai seragam yang sopan.

c. Subjek dari Pengunjung Hotel Jamrud Syariah

Berikut adalah identitas subjek pengunjung Hotel Jamrud Syariah yang pertama penelitiwawancara:

Nama	: FWU
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Wiraswasta
Umur	: 27 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan ibu FWU dari pengunjung Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun terkait pengelolaan perhotelan syariah. berikut jawaban beliau:

“Pengelolaan perhotelannya bagus dek, bersih, rapi, terawat terus bikin hati tenang. Terus pegawainya pakai seragam yang sopan. Ya walau kemarin saya ada liat ada yang suka main hape, ada yang entah itu malu tapi ada yang nggak senyum. Mungkin nggak liat saya. Tapi pengelolaannya bagus”

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa pengelolaan perhotelan syariah pada hotel Jamrud Syariah sudah menerapkan jaminan halal dan membuat pengunjung puas.

Subjek kedua pengunjung Hotel Jamrud Syariah yang peneliti wawancara:

Nama : M  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Umur : 53 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung kepada bapak M mengenai pengelolaan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Berikut jawaban Bapak M:

“Pengelolaan perhotelan syariahnya ya. Bagus, yang saya tau halal makanan minumannya halal, pegawainya normal aja lah pakai baju pakai seragam celana diatas mata kaki terus yang mbak-mbak tukang masaknya pakai jilbab”

Dari wawancara diatas diketahui bahwa, pengelolaan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah sudah halal. Hal tersebut terlihat dari makanan dan minuman yang halal serta pegawai yang menggunakan baju sopan sesuai syariat Islam.

Subjek pengunjung ketiga Hotel Jamrud Syariah yang peneliti wawancara:

Nama : EF  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Umur : 37 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung kepada ibu EF mengenai pengelolaan perhotelan Syariah Pangkalan Bun. Berikut jawaban ibu EF:

“Pengelolaan, pengelolaan perhotelan syariah ya mbak. Menurut mbak gimana? Kalo menurut saya disini sudah yang paling aman buat nginap, di Pangkalan Bun ya. pengelolaan perhotelannya kayaknya sudah direncanakan dengan baik, pegawainya sopan, pakaiannya tidak ketat”

Dari wawancara diatas, diketahui bahwa pengelolaan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun memiliki sistem jaminan haminan halal hal tersebut sesuai dengan DSN-MUI.

Subjek pengunjung keempat Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang peneliti wawancara:

Nama : F  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : PNS  
Umur : 33 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung kepada ibu F mengenai pengelolaan perhotelan Syariah Pangkalan Bun. Berikut jawaban ibu F:

“Pengelolaannya wajar normal, sesuai dengan Hotel Syariah yang saya harapkan. Mereka mengelola perhotelan ini dengan baik, sudah pasti dan harus pasti Hotel Syariah itu halal, dan mereka menurut saya punya hal itu”



Dari wawancara diatas diketahui bahwa pengelolaan perhotelan Syariah yang dimiliki Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun memiliki manajemen usaha yang didalamnya menerapkan sistem jaminan halal dan seluruh pegawai memakai baju yang sopan sesuai syariat Islam.

Subjek pengunjung kelima Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun yang peneliti wawancara:

Nama : AA  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Swasta  
Umur : 40 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung kepada Bapak AA mengenai pengelolaan perhotelan Syariah Pangkalan Bun. Berikut jawaban Bapak AA:

“Pengelolaannya baik mbak, semua sudah terstruktur, dalam hal syariat juga. Mereka sangat bagus. Ya walau mungkin selalu ada kekurangan seperti pelayanan yang masih sedikit kaku, tapi saya yakin kalau disini mereka semuanya serba halal dan tidak mau melanggar syariat Islam”

Dari wawancara diatas diketahui bahwa pengelolaan perhotelan Syariah yang dimiliki Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun menggunakan sistem jaminan halal. Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima subjek diatas, diketahui bahwa pengelolaan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun sudah memenuhi kriteria mutlak yang telah diatur oleh Dewan Syariah nasional-Majelis Ulama Indonesia.

#### **D. Analisis Data**

Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah Pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun akan peneliti uraikan dalam sub bab ini. Adapun pembahasan dalam sub bab ini terbagi menjadi empat kajian utama sesuai dengan rumusan masalah yaitu: *pertama*, pengelolaan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. *Kedua* produk perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia. *Ketiga*, pelayanan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia dan yang terakhir mengenai pengelolaan perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun ditinjau Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tahun 2014.

##### **1. Pengelolaan pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis paparkan pada bab penyajian data penulis akan memaparkan tahap analisis yang ada pada Hotel Jamrud Syariah pangkalan Bun dalam hal pengelolaan sebagai berikut:

###### **a. Perencanaan**

Perencanaan merupakan suatu langkah awal dalam sebuah pengelolaan yang menjadi fungsi dasar dari pengorganisasian, pengarahan dan dan pengawasan harus lebih dulu direncanakan. Terkait dengan teori perencanaan, perencanaan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan

Bun dalam usaha perhotelannya terbilang sudah cukup baik. Hal tersebut terbukti dengan kondisi Hotel Jamrud Syariah sendiri yang mulai berdiri sejak tahun 2014 masih terus bertahan dan berkembang hingga sekarang. Bisnis keluarga ini benar-benar dikelola oleh satu keluarga saja, tanpa ada campur tangan pihak lain yang ikut membantu kecuali pegawainya yang diambil dari masyarakat sekitar tanpa melihat tingkat pendidikannya. Didirikannya hotel Jamrud Syariah ini, karena pemilik sendiri ingin membantu anak-anak sekitar yang masih belum memiliki pekerjaan agar bisa terbantu, selain itu juga pemilik menginginkan sebuah usaha yang mendapatkan keberkahan bukan hanya keuntungan semata. Mulai berdiri dari Maret 2014, Hotel Jamrud Syariah terus memperbaiki kualitas Hotel agar dapat memuaskan keinginan pengunjung.

Menurut Stoner, perencanaan adalah proses dalam menetapkan sasaran dan tindakan yang perlu dalam mencapai sasaran. Sehingga, perencanaan menjadi suatu proses atau fungsi dalam manajemen yang merupakan keputusan dalam memperkirakan, mengasumsikan atau memprediksi tindakan-tindakan terhadap kebutuhan organisasi.<sup>74</sup>

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa perencanaan yang dilakukan Hotel Jamrud Syariah sudah merencanakan awal berdirinya Hotel Jamrud Syariah sampai berjalannya hingga sekarang dengan baik dan efektif.

---

<sup>74</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2003, h.79.

## b. Pengorganisasian

Setelah tahap perencanaan sudah dilakukan, hal yang perlu dilakukan oleh Hotel Jamrud Syariah adalah pengorganisasian. Melalui pengorganisasian yang baik, peran orang-orang yang ada di Hotel menjadi lebih jelas dan terstruktur. Jika dalam fungsi perencanaan tujuan dan rencana ditetapkan, maka dalam pengorganisasian rencana tersebut diturunkan dalam pembagian kerja tertentu. Sebagaimana dikemukakan oleh Stoner, ada empat pilar (*building bloks*) yang menjadi dasar untuk melakukan proses pengorganisasian, keempat pilar tersebut adalah pembagian kerja, pengelompokan pekerjaan, penentuan relasi antarbagian dalam organisasi, serta penentuan mekanisme untuk mengintegrasikan aktivitas antarbagian dalam organisasi atau koordinasi.<sup>75</sup>

Jika dikaitkan dengan teori pengorganisasian bahwa pengorganisasian yang ada pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun sudah terbentuk sejak awal didirikan. Didalam struktur pengorganisasian, sudah terlihat jelas pembagian tugas dari mulai manajer hotel sampai karyawan hotel. Hal ini membuat karyawan yang ada di Hotel Jamrud Syariah dapat melakukan tugasnya secara baik dan bertanggung jawab. Selain itu, membuat usaha perhotelan Jamrud Syariah lebih terstruktur dan terorganisir.

---

<sup>75</sup> Erni Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana, 2005, h. 152-153.

#### c. Pengarahan

Pengarahan berarti menentukan bagi anggota tentang apa yang harus mereka kerjakan atau tidak boleh mereka kerjakan. Setelah struktur organisasi dibuat maka sudah pasti setiap jabatan yang ada di Hotel Jamrud Syariah memiliki perannya masing-masing. Di dalam Hotel Jamrud Syariah, karena ini merupakan bisnis keluarga. Pemilik hotel sendiri lah yang akan memberikan arahan-arahan terhadap karyawannya. Pemilik lah yang memberi dan mengajari tugas yang wajib dilakukan masing-masing karyawannya agar usaha perhotelan dapat berjalan lancar sesuai dengan usaha perhotelan syariah semestinya. Selain itu, pemilik juga menerapkan aturan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia sebagai standar acuan dalam menjalankan usahanya.

Jadi menurut peneliti bahwa tujuan dari pengarahan adalah meneruskan suatu usaha yang sudah direncanakan secara matang, dimana setelah rencana tersebut dibuatlah struktur organisasi yang isinya terdapat tugas-tugas dari setiap karyawan yang ada di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun kemudian tugas tersebut kembali diarahkan oleh pemilik hotel agar dapat berjalan dengan baik, efisien dan terstruktur.

#### d. Pengendalian

Pengendalian adalah fungsi terakhir dari proses pengelolaan. Fungsi ini adalah salah satu fungsi yang sangat penting dan sangat menentukan pelaksanaan pengelolaan karena itu harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Semua fungsi terdahulu tidak akan berjalan secara efektif

tanpa adanya fungsi pengawasan. Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Dikaji dalam teori tersebut bahwa pengendalian yang dilakukan oleh Hotel Jamrud Syariah dalam usaha perhotelannya merupakan suatu media untuk mengontrol atau mengawasi terhadap pengelolaan bisnis Hotel tersebut. Pengontrolan tersebut dilakukan langsung oleh pemilik Hotel Jamrud Syariah beserta istri yang dilakukan setiap hari secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung, pemilik langsung datang mengawasi produk, pelayanan dan pengelolaan sumber daya manusianya. Pengawasan secara tidak langsung diawasi melalui CCTV yang ada di hotel yang langsung tersambung ke *handphone* pemilik Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.

Tujuan pengendalian dalam Hotel Jamrud Syariah sendiri bertujuan untuk memberi pengawasan terhadap produk, pelayanan dan pengelolaan yang menjadi daya jual Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Selain itu, pengendalian juga bertujuan untuk tetap menjaga komitmen dari Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun agar tidak melewati batas dari Syariat Islam.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengambil sebuah kesimpulan bahwa pengelolaan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun sudah berjalan dengan sebagaimana mestinya. Hal tersebut sudah terlihat dari pengelolaan yang sudah dikelola secara serius, mulai dari



perencanaan, hingga tugas masing-masing karyawan sudah terorganisir secara baik.

## **2. Produk Perhotelan Syariah Pangkalan Bun ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014**

Sebagai Industri yang bergerak di bidang jasa, Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun tentunya sangat mementingkan kepuasan pengunjung hotel. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan untuk mencapai kepuasan pengunjung hotel adalah produk dan layanan yang ada pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.

Pada sistem pengelolaan yang ada pada Hotel Jamrud Syariah menerapkan Sistem Jaminan Halal dimana Sistem Jaminan Halal tersebut berdasarkan peraturan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai peraturan Menteri Pariwisata dan ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.

Dikaji dengan teori produk berdasarkan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Hotel Jamrud Syariah selalu mengedepankan peraturan Dewan Syariah-Majelis Ulama Indonesia sebagai dasar acuannya. Dengan membuka usaha perhotelan Syariah, membuat Hotel Jamrud Syariah selalu mengedepankan aturan-aturan Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis paparkan pada bab penyajian data penulis akan memaparkan tahap analisis yang ada pada Hotel

Jamrud Syariah pangkalan Bun dalam hal produk berdasarkan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia sebagai berikut:

Peneliti akan memaparkan produk-produk yang ada di dalam Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun sebagai berikut:

1) Toilet Umum

Peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada pemilik hotel, karyawan dan pengunjung. Dari ketiga subjek yang diwawancarai, dapat disimpulkan bahwa toilet umum Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun berbentuk kamar mandi untuk satu orang dan tertutup bukan toilet besar yang dapat dimasuki oleh beberapa orang yang memerlukan pemisah untuk menjaga pandangan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No2 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah diharuskan memiliki penyekat antara urinoir satu dengan urinoir lain untuk menjaga pandangan. Peneliti menilai bahwa peraturan ini dibuat untuk toilet besar yang memerlukan penyekat agar tidak terlihat dan menjaga pandangan. Namun, bagi toilet yang berbentuk kamar mandi tidak perlu penyekat karena telah tertutup dan hanya dapat dimasuki satu orang saja. Kekurangan yang terlihat pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun adalah tidak ada pembeda antara toilet laki-laki dan perempuan, sehingga satu kamar mandi dapat digunakan oleh laki-laki dan perempuan.

Kelebihan yang ada pada toilet umum Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun telah terdapat peralatan praktis untuk bersuci seperti gayung, bak mandi, sabun, shower, kloset dan keran air untuk berwudhu. Hal ini merupakan peralatan yang lazim digunakan untuk bersuci sehingga telah sesuai dengan peraturan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia.

## 2) *Front Office*

Berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun, peneliti menjumpai adanya informasi yang tertulis di meja *receptionis* yang ada di *lobby* hotel, yaitu adanya tipe kamar dan harganya. Kemudian selain itu juga terdapat tata tertib Hotel Syariah Pangkalan Bun yang salah satu ketentuannya tidak diperbolehkan tamu non muhrim menyewa kamar dalam satu kamar. Peraturan ini dibuat untuk menjaga nilai syariah pada lingkungan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.

## 3) Kamar Tidur Tamu

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menjumpai di kamar tamu, diantaranya: Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun telah menyediakan sajadah di seluruh kamar tidur tamu yang ingin melakukan ibadah di dalam kamar. Hal ini juga terdapat pada kriteria mutlak yang harus ada pada kamar tidur tamu hotel syariah.

Kedua, pihak hotel juga telah menyediakan al-qur'an di setiap kamar tamu agar tamu yang menginap juga dapat membaca al-quran di dalam kamar mereka.

Ketiga, tidak tersedianya akses pornografi dan tindakan asusila. Bagi tamu non muhrim yang ingin bertemu harap menemuinya di lobby. Untuk setiap kamar, pihak manajemen hotel juga menyediakan TV Kabel, dimana tv kabel tersebut terdapat saluran-saluran televisi lokal maupun internasional yang islami sehingga tamu tidak dapat menyalahgunakan fasilitas hotel untuk tujuan diluar syariah Islam.

Keempat, tidak ada minuman beralkohol di mini bar. Di dalam kamar tidur tamu, pihak hotel menyediakan minuman berupa air mineral, teh atau kopi.

#### 4) Kamar Mandi Tamu

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun, Hotel tersebut sudah menyediakan peralatan praktis untuk bersuci seperti gayung, bak mandi, kloset, shower, sikat gigi, siwak, sabun dan keran khusus untuk berwudhu. Selain itu juga terdapat tempat sampah di samping pintu kamar mandi tamu untuk membuang kotoran yang ada di dalam kamar.

Kedua, bentuk kamar mandi yang tertutup juga melindungi aurat agar terjaga dan tidak terlihat dari luar bila sedang bersuci di dalam kamar mandi.

Dari penjelasan diatas, kamar mandi tamu telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

#### 5) Dapur

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti menjumpai beberapa hal. Pertama tersedia dapur khusus yang mengolah makanan dan minuman yang halal. Dapur yang ada di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun seluruhnya mengolah makanan dan minuman yang halal. Makanan dan minumannya dijamin kehalalannya oleh pihak manajemen hotel, karena restoran dikelola sendiri oleh keluarga pemilik Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun dan tidak menggunakan bahan-bahan masakan dan minuman non halal.

#### 6) Ruang Karyawan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, dapat peneliti jabarkan sebagai berikut:

Pertama, ruang karyawan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun terdapat memiliki peralatan yang baik untuk bersuci di kloset karyawan. Kemudian kamar mandi karyawan adalah kamar mandi

tertutup untuk satu orang bukan kamar mandi besar yang mengharuskan adanya urinoir sebagai pemisah untuk menjaga pandangan.

Kedua, tersedia juga peralatan untuk berwudhu di kamar mandi karyawan dengan tersedianya keran air khusus untuk di kamar mandi karyawan.

Ketiga, terdapat loker-loker untuk menyimpan barang pribadi karyawan dan juga loker yang berisikan barang-barang perlengkapan hotel. Karena ruang karyawan antara perempuan dan laki-laki menjadi satu maka karyawan perempuan mengganti pakaian mereka di kamar mandi karyawan.

#### 7) Ruang Ibadah

Pertama, ruang ibadah yang ada di Hotel Jamrud Syariah bukanlah ruang ibadah seperti *mushalla* namun hanya berbentuk ruangan kecil saja. Ruang ibadah yang ada di Hotel Jamrud Syariah ada satu di lantai satu. Keadaan ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawat.

Kedua, tersedia peralatan shalat yang baik, suasana tempat ibadah juga diperhatikan dengan adanya pencahayaan yang cukup terang dan sirkulasi udara yang baik. Manajemen hotel juga telah menyediakan karpet sajadah dan mukena di ruang ibadah tersebut.



Kemudian, tersedia tempat wudhu yang bersih dan terawat, instalasi dan saluran pembuangan dengan kondisi baik. Namun, tempat wudhu laki-laki dan perempuan dijadikan satu tidak terpisah.

Produk lain di samping unsur-unsur yang ada di Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun tersebut juga terdapat produk penunjang lain yang dikelola oleh manajemen hotel yaitu restoran. Restoran ini dipakai oleh pengunjung untuk sarapan dimulai dari pukul 06:00 WIB sampai pukul 10:00 WIB yang merupakan fasilitas tambahan yang diberikan Hotel Jamrud Syariah kepada pengunjung. Sarapan ini tidak dipungut biaya dan sudah termasuk kedalam biaya sewa perkamar.

Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun tidak menyediakan kolam renang dan SPA dikarenakan produk tersebut merupakan produk tambahan yang tidak diwajibkan bagi setiap hotel untuk memilikinya. Pengadaan kolam renang dan SPA juga membutuhkan lahan yang lebih luas, sedangkan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun memiliki keterbatasan lahan sehingga kolam renang dan SPA dirasa kurang tepat bagi Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.

### **3. Pelayanan Perhotelan Syariah pada Hotel Jamrud Syariah ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014**

Dikaji dengan teori produk berdasarkan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Hotel Jamrud Syariah selalu mengedepankan peraturan Dewan Syariah-Majelis Ulama Indonesia sebagai dasar acuannya. Dengan membuka usaha perhotelan Syariah, membuat Hotel Jamrud Syariah selalu mengedepankan aturan-aturan Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis paparkan pada bab penyajian data penulis akan memaparkan tahap analisis yang ada pada Hotel Jamrud Syariah pangkalan Bun dalam hal pelayanan berdasarkan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia sebagai berikut:

Pelayanan yang ada di Hotel Syariah berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 setidaknya harus memiliki 6 (enam) unsur yaitu, kantor depan, tata graha, makan dan minum, (olahraga, rekreasi dan kebugaran), SPA dan fasilitas hiburan. Namun Hotel Jamrud Syariah hanya memenuhi 3 (tiga) unsur yang ada berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tersebut yakni kantor depan, tata graha dan makan dan minum:

#### **1) Kantor Depan**

Pelayanan bagian kantor depan yang diberikan karyawan kepada pengunjung sebagai berikut:

- a) Petugas *front office* melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan. Minimal tamu yang datang berpasangan jika tidak membawa buku nikah harus dapat menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang beralamatkan sama.
- b) Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel.
- c) Memberikan informasi jadwal waktu sholat. Petugas *front office* memberikan informasi mengenai jadwal waktu sholat kepada tamu yang belum mengetahui jadwal waktu sholat untuk daerah Pangkalan Bun.
- d) Petugas *front office* memberikan informasi mengenai kegiatan bernuansa Islami.
- e) Petugas *front office* juga memberikan informasi mengenai restoran/rumah makan halal.

## 2) Tata Graha

Pelayanan yang diberikan karyawan terhadap pengunjung Hotel Jamrud Syariah di bagian tata graha adalah sebagai berikut:

- a) Menyediakan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat
- b) Penyediaan Al-Quran, Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun menyediakan Al-Quran disetiap kamar hotel tamu. Hal ini bertujuan agar pengunjung dapat melakukan ibadah dengan membaca Al-Quran di dalam kamar.
- c) Makan dan Minum.

Pelayanan yang diberikan oleh Hotel Jamrud Syariah di bagian makan dan minuman diantaranya sebagai berikut:

i. Tersedia pilihan makanan dan minuman halal

Menu makanan dan minuman yang ada di Hotel Jamrud Syariah berasal dan diolah dari bahan-bahan yang halal. Sehingga para tamu tidak perlu cemas akan kehalalan yang disajikan oleh pihak Hotel Jamrud Syariah.

ii. Menyediakan makan sahur pada bulan ramadhan.

Dengan melaksanakan 3 unsur tersebut, manajemen hotel beranggapan telah menerapkan layanan dasar yang dibutuhkan oleh tamu atas akomodasi hotel syariah. tiga unsur selanjutnya yaitu (olahraga, rekreasi, dan kebugaran, Spa, dan fasilitas hiburan merupakan layanan tambahan yang dinilai kurang tepat bagi Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun karena membutuhkan tanah yang lebih luas dan selain itu, ketiga unsur tersebut masuk dalam kategori tidak mutlak hilal 1 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.

Peneliti menilai, ketiga unsur pelayanan tersebut telah menerapkan prinsip syariah dengan cukup baik. Terbukti mulai dari awal berdirinya usah perhotelan Jamrud Syariah ini belum ada tamu yang berbuat asusila di lingkungan hotel, kemudahan dalam beribadah juga tercipta dengan adanya perlengkapan sholat dan Al-Quran di setiap kamar tamu hotel serta adanya ruang ibadah dilantai satu, serta makanan dan minuman yang halal.

#### **4. Pengelolaan Perhotelan Syariah pada Hotel Jamrud Syariah pangkalan Bun ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014**

Dikaji dengan teori produk berdasarkan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Hotel Jamrud Syariah selalu mengedepankan peraturan Dewan Syariah-Majelis Ulama Indonesia sebagai dasar acuannya. Dengan membuka usaha perhotelan Syariah, membuat Hotel Jamrud Syariah selalu mengedepankan aturan-aturan Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis paparkan pada bab penyajian data penulis akan memaparkan tahap analisis yang ada pada Hotel Jamrud Syariah pangkalan Bun dalam hal produk berdasarkan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia sebagai berikut:

##### **1) Manajemen Usaha**

Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun telah memiliki Sistem Jaminan Halal. Hal ini dapat dilihat dari makanan dan minuman yang tersaji, kemudian tata tertib yang berlaku di hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.

##### **2) Sumber Daya Manusia**

Dalam hal sumber daya manusia, seluruh karyawan memakai seragam yang sopan dan karyawan perempuan mengenakan jilbab. Jilbab yang dikenakan karyawan perempuan pun harus sopan dan menutup dada.

##### **3) Organisasi**

Dalam hal organisasi usaha, Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun masih memiliki beberapa kekurangan. Organisasi yang dimiliki hotel masih sangat sederhana dan masih dikelola oleh keluarga. Selain itu, Hotel Jamrud Syariah belum memiliki *Standart Operating Produce* Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Hal ini berakibat sulitnya Hotel Jamrud Syariah untuk meningkatkan dan mengukur standar kompetensi para karyawan dan manajemen yang ada pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.





## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian yang telah peneliti uraikan tersebut, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengelolaan Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun sudah mengalami perkembangan dari tahun ke tahunnya. Hal ini dapat terlihat dari perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan pengawasan yang sudah terorganisir dan terstruktur.
2. Dalam pengelolaan bisnis perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun cukup terlaksana dengan baik, hal ini dapat dilihat sebagai berikut: (1) Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun sudah memperhatikan prinsip-prinsip syariah pada produk yang ditujukan kepada tamu hotel maupun karyawan; (2) Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel; (3) pengelolaan bisnis hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun telah menerapkan prinsip-prinsip syariah khususnya dalam hal busana karyawan akan tetapi hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun belum memiliki Standar Operasional Perusahaan (SOP) untuk menjaga standar kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap karyawan hotel.

**B. Saran**

Adapun saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pengelola dapat mempertahankan pengelolaan yang sudah ada, dan selalu melakukan evaluasi agar tetap terjaga prinsip-prinsip Syariah yang sudah diterapkan dan bisa naik ke Hotel Syariah golongan Hilal-2.
2. Untuk menerapkan profesionalitas dalam menjalankan usaha, pengelola Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun seharusnya memiliki standar operasional perusahaan sebagai acuan dasar pegawai dalam menjaga standar kualitas layanan kepada tamu hotel yang ada.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Alma, Buchari, dkk, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2009.

Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.

Blocker, J Edward, *Manajemen Biaya Penekanan Strategis*, Jakarta, Salemba Empat, 2007.

Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format kuantitatif dan Kualitatif*, Surabaya: Airlangga University Press, 2011.

Chulsum, Umi dan Windy Noura, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Surabaya: Kashiko Surabaya: 2006.

Effendi, Usman, *Asas Manajemen*, Jakarta: Rajawali Press, 2014.

Hardjanto, Amirullah Imam, *Pengantar Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.

Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2009.

Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT RosdaKarya, 2002.

Mariyana, Rita dan Ali Nugraha, *Pengelolaan Lingkungan Belajar*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2013.

Perwani, Sri, *Teori dan Petunjuk House Kepping untuk Akademik Perhotelan Make Up Room*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Riani, Wahyu, *Manajemen Operasi Jasa*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2009.

Sambodo, Agus dan Bagyono, *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*, Yogyakarta, CV Andi Offset, 2006.

Sofyan, Riyanto, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*, Jakarta: Republika, 2012.

Sofyan, Riyanto, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2011.

Umar, Husein, *Riset pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta, Pt Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Utami, I Gusti Bagus Ray dan Ni Made Eka Mahadewi, *Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*, Yogyakarta, Andi Offset, 2002.

Wahjono, Sentot Imam, *Manajemen Tata kelola Organisasi Bisnis*, Jakarta: PT Indeks, 2008.

## **B. Skripsi**

Fitri Kartini, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel Dalam Layanan Namira Hotel Syariah*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014.

Tia Puspita Sari, *Pengaruh Produk Hotel Syariah Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Hotel Betawi DKI Jakarta*, Jakarta: Universitas Pendidikan Indonesia, 2014.

Adimas Fahmi Firmansyah, *Praktek Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Toko Santri Syariah Surakarta)*, Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2013.

## **C. Internet**

<http://m.radioaustralia.net.au/indonesia/2013/11/20/bisnis-hotel-syariah-perlu-standarisasi/1222370> (Online 22 Oktober 2017).

<http://www.learniseary.com/pengertian-bisnis-tujuan-dan-jenis-jenis-bisnis.html>.

(Online 13 April 2017)

<http://pemkab.kotawaringinbaratkab.go.id/page/2/Gambaran-Umum->

[Kabupaten-Kotawaringin-Barat](http://pemkab.kotawaringinbaratkab.go.id/page/2/Gambaran-Umum-), online pada tanggal 11-10-2018 pukul

13:46 WIB



